



LOGICIEL DE GESTION D'HÔTEL

28
MARS
2023

SPÉCIFICATION
DES EXIGENCES
LOGICIELLES

EVAN PERINE
ELISE MOALIGOU
ANTON MIGNAN
LILWEN MALESTROIT

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION	2
1.1 Objet	2
1.2 Portée	3
1.3 Définitions, acronymes et abréviations	3
1.4 Caractéristiques des utilisateurs	4
2 DESCRIPTION GÉNÉRALE	5
2.1 Environnement	5
2.2 Fonctions	5
2.3 Contraintes	6
3 EXIGENCES SPÉCIFIQUES	7
3.1 Utilisateur « Réceptionniste »	7
3.2 Utilisateur « Barman »	15

1 INTRODUCTION

Le logiciel de Gestion de l'entreprise est un moyen simplifiant la gestion des séjours dans l'hôtel en offrant la possibilité au personnel d'enregistrer les réservations, les prestations et les consommations. De cette manière, la facture finale des séjours pourra être fixée automatiquement et la communication entre les différents services pourra devenir plus optimale.

Actuellement, qu'un client fasse une réservation, il doit s'adresser directement au personnel de l'hôtel par téléphone. La communication entre le service d'accueil et de salle se fait manuellement, c'est-à-dire, par exemple, que la salle doit informer – par message ou communication orale – l'accueil que tel client à effectuer une consommation.

Il est décidé de mettre en place un logiciel de Gestion d'Hôtel qui devra être intuitif et facile de compréhension. Son but étant de faciliter la gestion des séjours et d'enregistrer les informations liées.

1.1 Objet

Ce document présente la spécification des exigences du futur logiciel de gestion d'hôtel. Il en décrit de manière précise les services attendus, les caractéristiques principales ainsi que ses contraintes.

Il est destiné à tout acteur du projet et notamment à :

- ▶ M. TOTTEREAU, coordinateur de ce projet chargé de valider le présent document ;
- ▶ Mme. MOALIGOU, Mr. PERINE, Mr. MAIGNAN et M. MALESTROIT, chefs de service chargés de tester l'application ;
- ▶ Mr. VERGER et Mme VERGER, collaborateurs chargés de tester l'application ;
- ▶ Toute personne amenée à intervenir ultérieurement sur le logiciel dans le cadre de sa maintenance.

1.2 Portée

Le but de ce projet est de réaliser la gestion de ce dernier, sa conception et son développement.

L'application envisagée, nommée « Gestion d'Hôtel » (GdH), concerne la gestion des séjours des clients de l'hôtel.

Les objectifs de cette application sont de simplifier et informatiser davantage la gestion de l'hôtel et de cette manière diminuer le temps et les coûts consacrés à la gestion.

En revanche, l'application ne permettra pas d'automatiser complètement la gestion de l'hôtel, une intervention du personnel sera toujours nécessaire à son bon fonctionnement.

1.3 Définitions, acronymes et abréviations

Terme	Définition
GdH	Gestion d'Hôtel
TTC	Toutes charges comprise
PU	Prix Unitaire
TVA	Taxe sur la Valeur Ajoutée

1.4 Caractéristiques des utilisateurs

On distingue deux catégories d'utilisateur :

- ▶ Le personnel d'accueil.
- ▶ Le personnel du bar.

Note : Dans la suite du document, on désignera par « système », tout ou partie de l'application qui interagit avec les utilisateurs.

2 DESCRIPTION GÉNÉRALE

2.1 Environnement

L'application « Gestion d'Hôtel » n'est interfacée à aucun système externe : celle-ci ne communique avec aucun autre système et n'est pas accessible en DMZ (zone publique). L'authentification des utilisateurs est assurée par l'application elle-même.

2.2 Fonctions

L'application GdH permettra au personnel de l'hôtel la gestion d'un séjour. Par la création d'une réservation par un client, sa modification et son annulation. La possibilité d'ajouter un nouveau client dans la base de données liée.

Elle permettra également d'enregistrer l'ajout de consommations au bar et de diverses prestations, liant ces informations à un séjour spécifique.

L'application GdH permettra enfin de générer une facture initiale à l'arrivée des clients et une facture finale comprenant les possibles prestations utilisées tout au long du séjour.

2.3 Contraintes

Les contraintes générales applicables à la future application logicielle de Gestion d'Hôtel sont les suivantes :

- ▶ L'application logicielle ne devra comporter que deux types d'utilisateur distincts. Ces deux utilisateurs ne pourront pas avoir accès aux mêmes spécificités. Le type d'utilisateur devra donc être connu du logiciel.

Enfin, l'application devra respecter le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), notamment sur le droit de récupération et suppression des données personnelles des collaborateurs.

3 EXIGENCES SPÉCIFIQUES

3.1 Utilisateur « Réceptionniste »

L'utilisateur « réceptionniste » est le personnel d'accueil qui réalise les réservations et accueille les clients à l'hôtel.

3.1.1 Gestion d'une réservation

3.1.1.1 Rechercher une réservation en cours

Le réceptionniste est sur la page d'accueil et est authentifié en tant que tel. Il souhaite rechercher les réservations en cours. Il peut alors utiliser l'outil de recherche en précisant qu'il recherche une réservation en cours. Dans le cas où il désire afficher la liste de toutes les réservations cours, il ne doit saisir aucun filtre. Cependant, si il veut trouver une chambre en particulier, il doit saisir des filtres tels que la date de début ou de fin, la catégorie de la chambre ou le nombre de personnes.

Contraintes :

- Les critères de recherche sont cumulés : les résultats affichés doivent satisfaire tous les critères choisis.
- Si un ou plusieurs critères ne sont pas renseignés, ils ne doivent pas être pris en compte.
- La résultat de la recherche est triée par date de fin de réservation. Celles finissant le plus tôt sont affichées en premier.

3.1.1.2 Consulter une réservations en cours

Le réceptionniste est sur la page d'accueil et est authentifié en tant que tel. Après avoir lancé une recherche (cf 3.1.1.1), la liste des réservations s'affiche, il a alors la possibilité de consulter le détail d'une réservation c'est-à-dire le nombre de personnes, les chambres attribuées, les dates d'arrivée et de départ, les prestations et consommations.

Contraintes :

- Après la consultation d'une réservation, il devra être possible d'effectuer un retour en arrière, permettant de revenir à la recherche initiale.

3.1.1.3 Rechercher les chambres disponibles

Le réceptionniste est sur la page principale, il souhaite rechercher les chambres disponibles.

Il peut alors lister les chambres à partir de l'outil de recherche, en fonction de la catégorie, d'un intervalle de date donné ou encore du nombre de personnes.

Contraintes :

- Les critères de recherche sont cumulés : les résultats affichés doivent satisfaire tous les critères choisis.
- Si un ou plusieurs critères ne sont pas renseignés, ils ne doivent pas être pris en compte.
- Les résultats de la recherche sont affichés par ordre décroissant de date de disponibilité.

3.1.1.4 Rechercher les chambres disponibles

Le réceptionniste est sur le résultat d'une recherche (cf 3.1.1.3), il souhaite consulter les détails d'une chambre. Il clique sur la chambre qu'il souhaite consulter, les détails de la chambre s'affiche, à savoir, son numéro de chambre, sa catégorie, son nombre de personnes max, son type de vue, son type de salle d'eau, son prix.

Contraintes :

- Après la consultation d'une chambre, il devra être possible d'effectuer un retour en arrière, permettant de revenir à la recherche initiale.

3.1.1.5 Rechercher un compte client

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, il souhaite créer un nouveau compte client. Il se dirige sur le répertoire des clients, il pourra rechercher un client via l'outil de recherche par critères (nom, prénom, adresse...). Une liste des clients apparaîtra selon les critères choisis.

Contraintes :

- Les critères de recherche sont cumulés : les résultats affichés doivent satisfaire tous les critères choisis.
- Si un ou plusieurs critères ne sont pas renseignés, ils ne doivent pas être pris en compte.
- Les résultats de la recherche sont affichés par ordre alphabétique.

3.1.1.6 Consulter un compte client

Le réceptionniste est sur le résultat de la recherche (cf 3.1.1.5), il souhaite consulter les informations concernant le client sélectionné. Il clique sur le compte client choisi, les détails de ce compte s'affiche, à noter, son numéro d'identifiant, son nom, son prénom, son adresse postale, son adresse e-mail ainsi que son numéro de téléphone.

Contraintes :

- Après la consultation d'un compte client, il devra être possible d'effectuer un retour en arrière, permettant de revenir à la recherche initiale.

3.1.1.7 Enregistrer un compte client

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, il souhaite créer un nouveau compte client. Il se dirige sur le répertoire des clients, il aura la possibilité d'enregistrer un client via la méthode de création de compte client.

Contraintes :

- Une numéros devra être automatiquement attribué à tous nouveaux clients, ce numéros devra être unique et permettra l'identification des clients.
- L'enregistrement d'un client ne pourra se faire sans le nom, prénom, l'adresse postale et l'adresse mail ou le numéros de téléphone du client.

3.1.1.8 Modifier un compte client

Le réceptionniste consulte un compte client (cf 3.1.1.6), il souhaite modifier une information du client.

Il pourra donc modifier une information à sa guise via la méthode de modification des données.

Contraintes :

- Le numéros d'identification seul permettant la reconnaissance immédiate et sûre du client ne doit pas pouvoir être modifié.
- Cette manipulation devra être validée afin de ne pas commettre d'erreur.
- Le nombre d'utilisation de cette manipulation n'est pas limité.

3.1.1.9 Supprimer un compte client

Le réceptionniste est sur la consultation (cf 3.1.1.6), il souhaite supprimer le compte client.

Il pourra donc supprimer le compte via la méthode de suppression des données.

Contraintes :

- La suppression d'un compte client doit se faire en deux étapes, la deuxième étape permet à l'utilisateur de valider son choix. Cette deuxième étape permettra également un retour en arrière dans le cas où la suppression n'était pas souhaitée.

3.1.1.10 Créer une réservation

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, il souhaite créer la réservation du client. Il se dirige vers la partie du logiciel dédiée aux réservations, il aura alors la possibilité de créer une réservation via l'outil de création. Il devra renseigner les champs suivants : le compte client lié, la date de début/fin, le nombre de nuits ainsi que la ou les chambres réservées.

Cette manipulation est directement liée à l'envoi d'un mail de confirmation (cf 3.1.1.11).

Contraintes :

- Les chambres ciblées changeront de statut, passeront de libre à occupées et ne seront donc plus répertoriées par l'option de recherche de chambres disponibles(cf 3.1.1.3).
- L'enregistrement de la réservation ne pourra être finalisé qu'après la validation par mail du client (cf 3.1.1.11).

3.1.1.11 Envoyer Mail de confirmation

Après avoir créé une réservation (cf 3.1.1.10) un mail de confirmation doit être envoyé. Ce mail doit être envoyé automatiquement après chaque demande de réservation à l'adresse mail du client.

Le réceptionniste peut aussi choisir d'envoyer ce mail manuellement.

Le mail de confirmation doit comporter les coordonnées de l'hôtel, celles du client, le numéro matricule de la réservation, la période de cette dernière, le nombre de chambres réservées et le nombre de personnes par chambre.

Contraintes :

- Cette manipulation devrait pouvoir être utilisée de manière manuelle sans aucune limite.
- Une réponse à ce mail permettra d'enregistrer définitivement la réservation. Si aucune réponse n'est effectuée avant la date imposée par l'hôtel, la réservation sera donc supprimée (cf 3.1.1.13).

3.1.1.12 Modifier une réservation

Le réceptionniste est sur la consultation (cf 3.1.1.2), il souhaite modifier la date de la réservation. Il pourra modifier les dates via l'outil de modification lié à la page de consultation. Si le nouveau créneau proposé par le client est disponible, les dates sont changées.

Contraintes :

- Dans le cas où le créneau n'est pas disponible, la réservation sera annulée.
- Le numéro d'identification seul permettant la reconnaissance immédiate et sûre de la réservation ne doit pas pouvoir être modifié.
- Cette manipulation devra être validée afin de ne pas commettre d'erreur.
- Le nombre d'utilisation de cette manipulation n'est pas limité.

3.1.1.13 Supprimer une réservation

Le réceptionniste est sur la consultation (cf 3.1.1.2), il souhaite supprimer la réservation. Il pourra supprimer la réservation via l'outil de suppression lié à la page de consultation.

Contraintes :

- La suppression d'une réservation doit se faire en deux étapes, la deuxième étape permet à l'utilisateur d'assurer son choix. Cette deuxième étape permettra également un retour en arrière dans le cas où la suppression n'était au final pas voulu.
- Les chambres ciblées changeront de statut, passeront de libre à occupées et ne seront donc plus répertoriées par l'option de recherche de chambres disponibles(cf 3.1.1.3).

3.1.2 Arrivée du client

3.1.2.1 Enregistrer arrivée

Le réceptionniste recherche la réservation du client arrivé (cf 3.1.1.1), il souhaite ajouter à la réservation l'heure et la date à laquelle le client est arrivé. Il pourra ajouter cela via l'outil d'enregistrement de départ/arrivé lié à l'onglet de consultation de la réservation.

Contraintes :

- La date d'arrivée est automatiquement celle du jour mais peut être modifiée avant la validation de la manipulation.
- L'enregistrement de l'heure de départ se fait sur le même modèle que celui de la date d'arrivée.
- Lorsqu'une date d'arrivée est entrée (sans date de départ) la réservation passe automatiquement dans le statut en cours et pourra ainsi être trouvable via l'outil de recherche (cf 3.1.1.3).

3.1.2.2 Facturer la réservation

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, il souhaite générer la facture du client. Il doit rechercher la réservation pour laquelle la facture doit être générée, ensuite, via l'option de consultation d'une réservation, il aura accès à la fonctionnalité d'imprimer/générer une facture.

Contraintes :

- Il faudra vérifier que tous les champs sont bien renseignés

3.1.3 Gestions des prestations

3.1.3.1 Enregistrer l'utilisation du pressing

Le réceptionniste est sur la consultation (cf 3.1.1.2), il souhaite ajouter au séjour l'utilisation par un des clients lié à la réservation l'utilisation du pressing. Cet ajout doit s'enregistrer parmi la liste des prestations utilisées et, par la suite, il doit être visible sur la facture finale.

Contraintes :

- Le pressing peut être utilisé pour trois types de vêtements : robe, costume et manteau.
- Le réceptionniste doit être en mesure de renseigner le type de vêtement. Ce type influe sur le prix de la prestation.
- Même si le même type de pressing est utilisé à plusieurs reprises, il ne devra apparaître qu'une seule et unique fois sur la facture finale, seul le compteur de quantité ne devra être modifié.
- Aucune limite de quantité d'utilisation ne doit être présente.

3.1.3.2 Enregistrer l'utilisation de la navette

Le réceptionniste est sur la consultation (cf 3.1.1.2), il souhaite ajouter au séjour l'utilisation par un des client lié à la réservation l'utilisation de la navette permettant le trajet de l'hôtel jusqu'à la gare. Cet ajout doit s'enregistrer parmi la liste des prestations utilisées et, par la suite, il doit être visible sur la facture finale.

Contraintes :

- Un trajet en navette ne constitue qu'un simple aller, un aller-retour devra donc être comptabilisé comme deux trajets, la possibilité de directement renseigner un aller-retour devra pouvoir se faire.
- Même si la navette est utilisée à plusieurs reprises, elle ne devra apparaître qu'une seule et unique fois sur la facture finale, seul le compteur de quantité ne devra être modifié.
- Aucune limite de quantité d'utilisation ne doit être présente.

3.1.3 Départ du client

3.1.4.1 Éditer la facture

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, générer la facture finale du client. Il doit rechercher la réservation (cf 3.1.1.1), puis la consulter (cf 3.1.1.2). Il pourra alors clôturer la réservation, ce qui générera la facture finale. Cette dernière devra contenir 4 rubriques : séjour, consommations au bar, consommations en chambre et autres prestations. Tout élément sera accompagné de sa quantité, son PU TTC, le pourcentage de TVA, le total de TVA et la total TTC.

Contraintes :

- Une ligne comportant le montant déjà réglé à l'arrivée du client doit figurer avec l'immatriculation de la facture.
- Un ligne comportant le restant dû du client doit également figurer.
- Si une des quatre rubriques ne comporte aucune dépense, elle doit tout de même apparaître. Seulement, Une ligne signifiant qu'il n'y a eu aucune dépense et le total TTC à 0€ devra être rempli.
- La date de l'édition de la facture et son matricule doit figurer, ainsi que les informations clé du client (son nom, prénom et adresse postale) et les informations du séjour (dates et nombre de personnes).
- Une note de remerciement et les informations de l'hôtel (nom, adresse postale) devraient également y figurer.

3.1.4.2 Enregistrer le départ du client

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, générer la facture finale du client. Il doit rechercher la réservation (cf 3.1.1.1), puis la consulter (cf 3.1.1.2). Il souhaite ajouter à la réservation l'heure et la date à laquelle le client part. Il pourra ajouter cela via l'outil d'enregistrement de départ/arrivé lié à l'onglet de consultation de la réservation.

Contraintes :

- La date de départ est automatiquement celle du jour mais peut être modifiée avant la validation de la manipulation.
- L'enregistrement de l'heure de départ se fait sur le même modèle que celui de la date départ.
- Il devra être possible, même après validation de la manipulation, de modifier la date et l'horaire de départ.

3.1.4.3 Enregistrer le paiement

Le réceptionniste est sur la page d'accueil, générer la facture finale du client. Il doit rechercher la réservation (cf 3.1.1.1), puis la consulter (cf 3.1.1.2) et enfin éditer la facture (cf 3.1.4.1). Suite à cela, le réceptionniste pourra boucler la réservation une fois que l'hôtel aura reçu le paiement, cette manipulation sera manuelle, et signifiera donc que la paiement du client à bien été effectué.

Contraintes :

- L'enregistrement du paiement ne se fait immédiatement qu'à la suite de l'édition de la facture finale, les deux manipulations ne doivent pas être liées.
- Suite à cette manipulation, la réservation est définitivement classée et ne pourra plus être trouvée parmi les réservations futures ou en cours.

3.2 Utilisateur « Barman »

L'utilisateur de type « Barman » est le personnel du bar et de restauration qui accueille les clients au bar et à la salle de restauration.

3.2.1 Gestion d'une consommation au bar

3.2.1.1 Enregistrer une addition

Le barman est sur la page d'accueil et est authentifié en tant que tel. Il souhaite enregistrer une addition suite à une consommation d'un client. Il peut alors utiliser l'outil d'enregistrement d'une addition, qui lui permet de saisir les consommations du client. Une fois toutes les consommations saisies, il peut visualiser l'addition pour vérifier si elle a bien été traitée. Si c'est le cas, il peut l'enregistrer, sinon il peut la corriger.

Contraintes :

- Chacune des consommations du client doivent apparaître avec la quantité consommée, le PU TTC de chaque consommation, le pourcentage de TVA, le total de la TVA, et le total TTC
- Les consommations ont chacune un nom et une contenance ou un poids
- Même si la consommation est commandée à plusieurs reprises, elle ne devra apparaître qu'une seule et unique fois sur la facture finale, seul le compteur de quantité ne devra être modifié.

3.2.1.2 Consulter une addition

Le barman souhaite consulter l'addition d'un client. Il peut alors se rendre sur l'outil de recherche et rechercher l'addition selon la date, le client, le type de consommation à l'aide des filtres. Une fois l'addition trouvée, il peut la consulter en cliquant dessus et il pourra ainsi visualiser toutes les informations relatives à cette addition telles que la date de création, la date de la dernière modification, les informations concernant le client et les consommations de ce dernier.

Contraintes :

- Après la consultation d'une consommation, il devra être possible d'effectuer un retour en arrière, permettant de revenir à la recherche initiale.

3.2.1.3 Modifier une addition

Suite à une mauvaise saisie, le barman souhaite modifier l'addition d'un client. Le barman peut se rendre sur l'outil d'enregistrement d'une addition et choisir la fonctionnalité permettant d'éditer une addition déjà enregistrée. Il peut alors rechercher l'addition concernée (cf 3.2.1.2) puis la corriger.

Contraintes :

- Les modifications peuvent être effectuées autant de fois que nécessaire.

3.2.1.4 Supprimer une addition

Le barman a la possibilité de supprimer une addition, pour ce faire il peut se rendre sur l'outil d'enregistrement d'une addition, choisir la fonctionnalité permettant de supprimer une addition déjà enregistrée. Il peut alors rechercher l'addition concernée (cf 3.2.1.2) puis la supprimer.

Contraintes :

- Une étape de validation est prévue pour s'assurer que l'action de suppression de l'addition est souhaitée et volontaire.

3.2.2 Gestion d'une consommation en chambre

3.2.2.1 Enregistrer une consommation en chambre

Le barman consulte une réservation en cours (cf 3.1.1.2), il souhaite ajouter au séjour l'addition d'une consommation en chambre par un des clients. Cet ajout doit s'enregistrer parmi la liste des consommations en chambre (rubrique propre à la facture, cf 3.1.4.1) et, par la suite, il doit être visible sur la facture finale.

Contraintes :

- Même si la consommation est utilisée à plusieurs reprises, elle ne devra apparaître qu'une seule et unique fois sur la facture finale, seul le compteur de quantité devra être modifié.
- Il n'y a aucune limite de quantité d'utilisation.

3.2.3 Gestion du bar

3.2.3.1 Ajouter un type de consommation

Le barman est sur le menu du bar, il souhaite ajouter une nouvelle consommation disponible au bar. Cet ajout doit s'enregistrer parmi la liste des consommations au bar.

Contraintes :

- Une numéro devra être automatiquement attribué à toutes nouvelles consommations, ce numéro devra être unique et permettra l'identification des consommations.
- L'enregistrement d'une consommation ne pourra se faire sans une description, un poids et un prix.

3.2.3.2 Consulter un type de consommation

Le barman est sur le menu du bar, il souhaite consulter les informations concernant une consommation spécifique. Il clique sur la consommation choisie, les détails de cette dernière s'affiche, à noter, son identifiant, sa description, son poids ainsi que son prix.

Contraintes :

- Après la consultation d'une consommation, il devra être possible d'effectuer un retour en arrière, permettant de revenir au menu du bar.

3.2.3.3 Modifier un type de consommation

La barman est sur le menu du bar, il souhaite modifier des informations liées à une consommation, il doit alors la consulter (cf 3.2.3.2). Il pourra alors modifier grâce à l'option la description, le poids et le prix de la consommation.

Contraintes :

- Le numéro d'identification seul permettant la reconnaissance immédiate et sûre de la consommation ne doit pas pouvoir être modifié.
- Cette manipulation devra être validée afin de ne pas commettre d'erreur.
- Le nombre d'utilisation de cette manipulation n'est pas limité.

3.2.3.3 Supprimer un type de consommation

Le barman est sur le menu du bar, il souhaite supprimer une consommation spécifique, il doit alors la consulter (cf 3.2.3.2). Il pourra alors supprimer grâce à l'option la consommation visée.

Contraintes :

- La suppression d'une consommation doit se faire en deux étapes, la deuxième étape permet à l'utilisateur d'assurer son choix. Cette deuxième étape permettra également un retour en arrière dans le cas où la suppression n'était au final pas voulu.