

Code et intitulé projet	<b>PPE2_InfraWeb</b>	
Durée du projet	Janvier à avril 2020	
Prestataire	« <b>InfraWeb</b> »	
Client	« <b>Voy'in</b> »	Correspondant Jean Faipare
Chefs de projet	Cathy Delmas - Béatrice Galkowski - Catherine Le Moal	
Document DropBox	1-Cahier des charges Client Voy'in.pdf	

---

## Cahier des charges du client : « Voy'in »

### Présentation de l'agence Voy'in

---

La société Voy'in est une filiale d'un groupe Allemand spécialisé dans les longs et courts séjours à l'étranger ou en France. La filiale comprend 20 salariés et est basée sur Nantes.

De manière à bien prendre en charge sa clientèle et dans un souci de rentabilité, l'agence souhaite avoir une vision d'ensemble de sa clientèle et des offres qu'elle lui fait. Pour ce faire elle dispose d'une équipe particulièrement bien organisée et d'une spécialisation importante de son personnel.

Le processus de préparation d'un voyage et de son affectation aux clients demande les explications suivantes :

#### Les Clients

79% de la clientèle de la société est représentée par des familles ou des retraités. Ce sont souvent des clients de longues dates qui sont satisfaits de la prestation. Les vacances que l'on prend sont souvent très réfléchies et le client attend beaucoup de la prestation. La satisfaction du client doit commencer dès qu'il franchit le seuil de la porte de l'agence de voyage. Pour cela il est nécessaire que les commerciaux puissent avoir une vision rapide et détaillée du profil du client qui est devant lui. En effet rien n'est plus sympathique que d'avoir l'impression qu'un commercial vous reconnaît et qu'il connaît votre passé dans son entreprise.

Pour cela non seulement il est nécessaire de connaître les coordonnées du client, mais aussi un résumé de ses goûts, son nombre d'enfants, sa tranche d'âge et éventuellement sa nationalité.

#### Les Voyages

Lorsque le responsable des voyages décide de créer un voyage, il lui donne un nom et en fait un résumé accrocheur. Il décide d'un prix de base qui est calculé en fonction du prix de revient et du coût de base. Les voyages ont des activités qui correspondent à une liste finie et déterminée mise en place à la création de l'entreprise, mais qui évolue en fonction des diplômes des guides.

Un voyage possède une ville de départ, on peut avoir plusieurs choix de villes de départs et en fonction de la ville avoir un supplément à régler. Par contre un voyage ne possède d'une seule ville d'arrivée.

Lors d'un voyage on peut avoir plusieurs villes correspondant à des escales. Cependant attention une ville qui serait escale dans le voyage, ne peut pas être proposée comme ville de départ ou d'arrivée !

Lors d'un voyage on fait des activités. Les guides participent aux voyages en fonction des activités qu'ils sont capables d'assurer. Pour encadrer une activité il faut un diplôme. Les guides ne peuvent donc participer aux voyages que s'ils ont le diplôme correspondant à au moins une activité du voyage.

Un voyage peut être de plusieurs types. Par exemple on peut imaginer un voyage qui comprendrait des visites de musée, donc du type culturel et une journée avec du rafting en rivière et donc aussi être du type sportif.

Un voyage se décline en session. En effet une session est une période pendant laquelle le voyage va avoir lieu. La session comporte donc une date de début et une date de fin. Deux sessions d'un même voyage ne peuvent pas avoir lieu en même temps. Lors d'une session d'un voyage, on a un certain nombre de places de prévu. Le nombre de places prévu dépend de la session. Une session se situe en haute, moyenne ou basse saison. En fonction de la saison on applique un coefficient au prix de base du voyage. Le même voyage n'aura donc pas obligatoirement le même prix en fonction de la session pendant lequel il se déroule.

# Présentation Contexte

Un voyage possède un type de transport au départ, un type à l'arrivée et pour chacune des escales il va avoir un type de transport nécessaire.

On connaît donc les villes d'arrivée, de départ et d'escale. Un ville se situe dans un pays.

## Les Guides

L'agence a 11 guides titulaires. Dans une session d'un voyage, il faut au moins un guide titulaire. Les guides possèdent des diplômes leur permettant de faire des activités. On conserve la date d'obtention du diplôme, ainsi que son libellé. Lorsqu'un guide est affecté à un voyage, il faut vérifier que le guide en question est libre lors de cette session mais aussi qu'il est en possession d'au moins un diplôme correspondant aux activités du voyage.

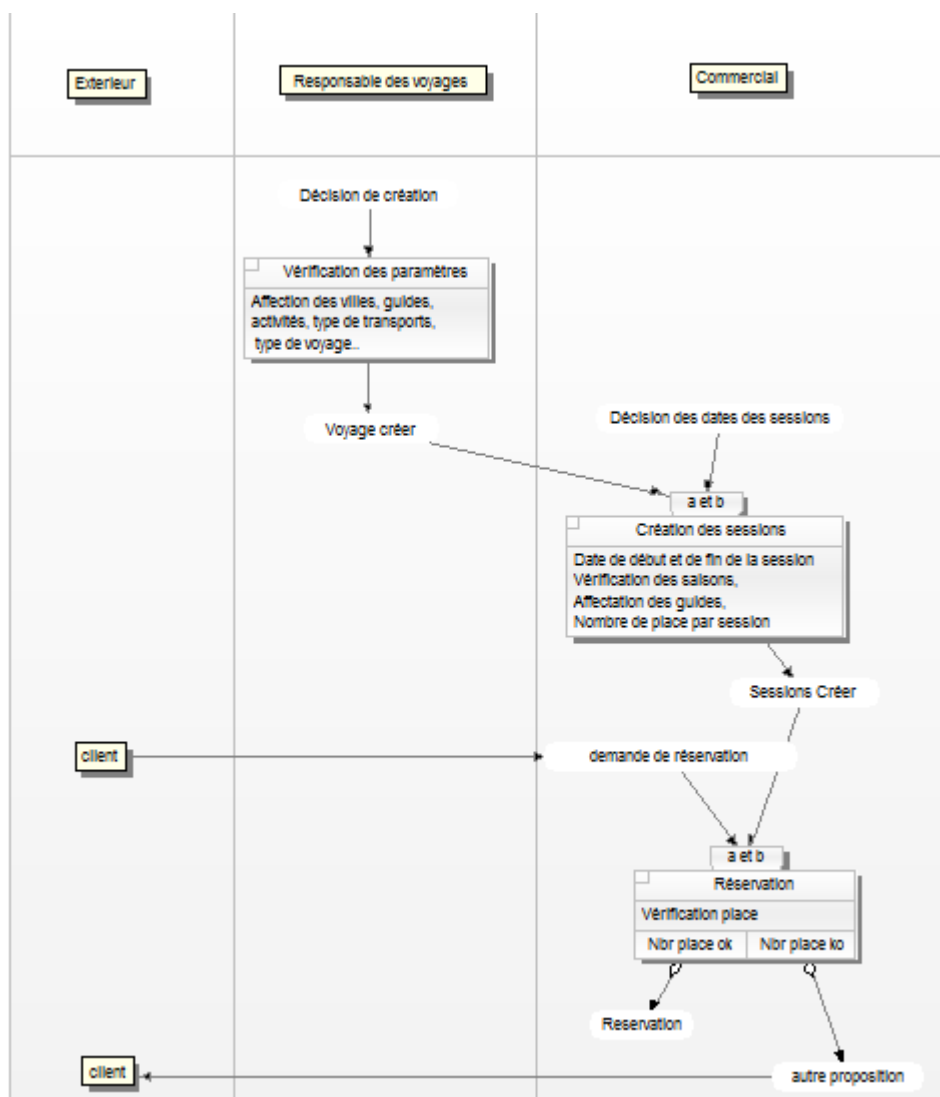
L'agence emploie tout un tas de guides non titulaires, de manière très ponctuelle. Cela n'est pas conservé dans l'appliactif actuel.

Un guide est compétent dans une ou plusieurs langues.

## Les réservations

Lors d'une réservation un client doit nous indiquer le nombre de places dont il veut disposer. Il ne pourra réserver que dans une session d'un voyage où il reste suffisamment de places libres.

## Processus de création, puis d'affectation d'un voyage à un client.



## **III – La problématique**

Au niveau applicatif, le système de réservation par téléphone s'appuyant sur des documents papier n'est plus à l'ordre du jour... Ils présentent des inconvénients difficilement surmontables de nos jours :

- les clients souhaitent pouvoir réserver par internet, comme dans la plupart des agences.
- la gestion des clients par les représentants a ses limites : chacun est indépendant et il n'y a aucune centralisation de l'information. Un client n'est donc connu que de son représentant.
- le directeur ne peut pas gérer correctement les guides car pour cela il devrait avoir une vision globale sur les langues parlées par les différents guides, ainsi que les activités qu'ils peuvent effectuer....

## **IV- La solution envisagée**

Concernant le site internet de l'entreprise, il est actuellement en construction. Les fonctionnalités d'ajouts d'un guide et d'un pays, ainsi que les fonctionnalités de visualisations des guides et des pays ont déjà été développées.

Le directeur de l'entreprise envisage l'ajout de différents modules : certains pour les clients, comme le module de gestion des réservations et d'autres plus internes à l'entreprise comme la gestion des guides par le directeur.

**Les fonctionnalités attendues sur lesquelles portera votre travail sont les suivantes :**

---

### **Revisiter la charte graphique du site :**

- Couleur : bleu et jaune ;
- Mettre la date du jour ;
- Mettre un peu de dynamisme dans les photos, les animations ...

### **Mieux gérer et afficher les informations concernant un pays :**

- On devra pouvoir modifier la photo ou encore la langue d'origine du pays.

### **Mieux gérer et afficher les informations concernant les langues :**

- Pour l'instant on ne peut voir que les langues parlées par un guide mais la gestion des différentes activités qu'il peut faire n'a pas été développée, il faut le faire.
- Développement des fonctionnalités d'ajout, modification et visualisation des langues.

Le **déploiement de la solution**, opérationnelle, s'effectuera conformément aux exigences consignées dans le document complémentaire : 1r-Architecture du déploiement de la solution Voy'in.pdf