

Note de cadrage et SEL

Le Patio



Application de Gestion des Réservations

PRIEUR Antoine

LOUAISIL Morgan

SELLIER Maël

UGUEN Quentin



SOMMAIRE

- **Note de cadrage**
..... page 3
- **Spécifications des exigences logicielles** page 7

1 Contexte

1.1 Origine du besoin

Mr Malraux souhaite simplifier le processus de réservation, offrant aux salariés guichetiers la possibilité de vérifier la disponibilité de la salle en temps réel et de réserver instantanément pour les clients, diminuant ainsi le temps de réservation.

Une application lui permettrait de gérer plus efficacement son entreprise. Il pourrait suivre les réservations en cours, gérer les paiements de manière sécurisée et générer des rapports détaillés sur l'utilisation de la salle. Cela lui donnerait une meilleure compréhension des tendances de réservation et lui permettrait d'ajuster ses offres en conséquence, maximisant ainsi son chiffre d'affaires.

Mr Malraux est motivé par la nécessité de rester concurrentiel, d'optimiser la gestion de son entreprise et de fournir un service de qualité supérieure à ses employés et à lui-même.

1.2 Situation actuelle de l'établissement

Actuellement l'entreprise effectue ses réservations par appel téléphonique ou au guichet. Un secrétaire réalise ces réservations et tient ensuite un journal papier, dans lequel il note le numéro de client, la date de la réservation, celle d'envoi de la confirmation, le mode de paiement, la gamme de prix, les fauteuils attribués (zone, rang et numéro de places), le numéro de facture.

1.3 Problématiques identifiées

Perte de temps sur papier, harmonisation des données et des informations, archivage, pas de confirmation/actualités par mail, difficultés à gérer les annulations, modifications et remboursements, oublis/erreurs d'informations (disponibilités), calculs de factures fastidieux, suivi des paiements, gestion des clients et des artistes

2 Objectifs

2.1 Enjeux du projet

Pour les guichetiers :

- Accélérer et simplifier les réservations
- Pouvoir répondre plus rapidement aux questions des clients en ayant la possibilité de vérifier les disponibilités, infos du spectacle et du client rapidement.

Pour M. Malraux :

- Pouvoir consulter de nombreuses informations et statistiques à propos de sa salle, afin de lui permettre de mieux la gérer et d'en avoir une meilleure connaissance, pour qu'il puisse organiser plus simplement chaque évènement.
- Faciliter sa comptabilité

2.2 Stratégiques et / ou opérationnels ?

Les objectifs de qualité (performance, résultats attendus par la cible ou le commanditaire).

Les objectifs de délai de mise en œuvre.

Les objectifs de coût d'investissement (études, matériels, formations, perte de productivité, marges pour aléas).

Les objectifs de rentabilité (coût d'exploitation, ROI, marges commerciales...).

Objectifs :

- Compréhension facile de l'application
- Fluidité de l'application
- Réduire les erreurs des employés
- Faciliter l'annulation des clients et des artistes
- Faciliter la réservation des clients
- Gain de temps
- Convivialité de l'application

2.3 Présentation de la cible

Comment se présentera l'environnement après la réalisation du projet ?

L'environnement permettra au directeur d'avoir une vue d'ensemble sur les informations concernant la salle de spectacle. De plus cela sera plus simple pour toutes les démarches (ventes de billets, choix de la catégorie des spectateurs, annulation de billets) que les guichetiers doivent effectuer. L'application automatisera des tâches telles que la facturation, la confirmation de réservation, l'annulation des spectacles qui entraînera un envoi de mail et un remboursement à chaque client.

3 Le projet

3.1 Périmètre du projet

Comment le projet va-t-il se dérouler ? par périmètres successifs ?

Quels sont les exclusions du périmètre initial ?

Quels sont les résultats attendus ?

Pour ce projet, seuls les guichetiers et Mr Malraux auront accès à l'application. Pour le périmètre initial, le grand public et la clientèle n'auront donc aucun moyen de réserver eux-mêmes la salle à une date donnée, et de consulter les disponibilités. Dans un second temps, l'accès leur sera peut-être autorisé.

3.2 Description du projet

Présentation générale du projet.

Indiquer les acteurs concernés par le projet.

Livrables attendus.

Le projet consiste en le développement d'une application qui facilitera la gestion des réservations de la salle des fêtes "Le Patio".

Les acteurs concernés dans ce projet sont les employés de la salle des fêtes et son directeur, M. Malraux.

La clientèle n'est pour l'instant pas concernée par l'application.

Le développement de l'application se déroulera par lot, aboutissant à la livraison de l'application.

3.3 Cartographie des acteurs

Lister les services, équipes à impliquer dans ce projet.

Notre équipe de développeurs logiciel sera impliquée pour ce projet.

3.4 Risques / contraintes / dépendances

Risques susceptibles de perturber le projet (lié au projet lui-même ou à sa non réalisation).

Présentation succincte des contraintes.

Rappel des dépendances vis-à-vis d'autres projets.

Contrainte temporelle, timing limité pour mener à bien ce projet.

Contrainte numérique, personnel restreint, seuls 4 développeurs sont disponibles durant la période de développement de l'application. Risque d'absence.

Terminer la phase de cadrage et la SEL avant de commencer le développement.

3.5 Organisation du projet

3.5.1 Comité de Pilotage

Instance stratégique et décisionnelle : qui sont ses membres ?

Notre équipe : Antoine PRIEUR, Maël SELLIER, Quentin UGUEN, Morgan LOUAISIL ainsi que le directeur de la salle des fêtes, M Malraux.

3.5.2 Comité de Projet

Instance de suivi opérationnelle des chantiers de déploiement : quels en seraient les membres ?

Notre équipe : Antoine PRIEUR, Maël SELLIER, Quentin UGUEN, Morgan LOUAISIL ainsi que le directeur de la salle des fêtes, M Malraux.

3.5.3 Équipe projet

Notre équipe : Antoine PRIEUR, Maël SELLIER, Quentin UGUEN, Morgan LOUAISIL.

4 Éléments de planification

4.1 Organisation globale des phases du projet

Décrire les différents chantiers, lots, actions envisagées et l'enchaînement logique de ces phases

Dans un premier temps, la phase de conception du projet est à terminer. La phase de développement débutera ensuite.

Un seul lot à fournir pour cette première étape, à commencer dès la fin de la note de cadrage et de la SEL, en cycle de vie "classique".

4.2 Jalons à respecter

Indiquer les jalons identifiés (technique, financiers, politiques...)

Phase de conception :

- 12/05 : Note de cadrage + SEL
- 03/06 : Organigramme des tâches + Matrice RACI
- 09/06 : Gantt prévisionnel + diagramme de PERT + rapports
- 17/06 : Gantt réel + rapports

Phase de développement :

- 27/05 : début du développement du lot 1.

4.3 **Planning global**

Début de la phase de conception : 16/04

Début du développement du lot 1 : 27/05

Fin de la phase de conception : 17/06

5 **Moyens mis à disposition**

5.1 **Humains**

Préciser les moyens humains déjà identifiés à mettre en œuvre ou intervenants qui seront sollicités dans le cadre de ce projet.

Équipe de développement logiciel sollicitée (4 personnes).

5.2 **Financiers**

Préciser les moyens financiers disponibles, les impératifs budgétaires et les marges possibles dans le cadre de ce projet.

D'après notre planning, nous pouvons seulement produire un lot, cela équivaut à une semaine de travail pour une équipe de 4 personnes à temps plein (35h/semaine). Ce qui équivaut à 92h de travail à 70€/h, le montant total serait de 7350€, pour ce lot.

M. Marlaux financera ce coût, il couvrira l'ensemble des dépenses du projet.

5.3 **Techniques**

Identifier les moyens techniques nécessaires ou à définir lors de déroulement du projet pour atteindre l'objectif défini.

Matériel informatique nécessaire au développement de l'application, disposant de logiciels de programmation.



Gestion des Réservations

Spécification des Exigences Logicielles



Auteurs :

PRIEUR Antoine

LOUAISIL Morgan

SELLIER Maël

UGUEN Quentin

GESTION DES RÉSERVATIONS (GdR)

SPÉCIFICATION DES EXIGENCES LOGICIELLES

SOMMAIRE

1	INTRODUCTION	9
1.1	Objet	9
1.2	Portée	9-10
1.3	Définitions, acronymes et abréviations	11
1.4	Caractéristiques des utilisateurs	12
2	DESCRIPTION GÉNÉRALE	12
2.1	Environnement	12
2.2	Fonctions	12-14
2.3	Contraintes	14-15

1 INTRODUCTION

Actuellement, pour enregistrer des informations, le guichetier tient un journal de réservations, ce qui conduit vite à des maladresses. Devant le nombre croissant de problèmes (erreur de comptabilité, oubli de facturation, remboursements non effectués, etc.) il a été décidé de doter le secrétariat d'une application informatique de gestion des réservations qui devra être intuitive, simple, conviviale. Le but étant de faciliter l'usage de l'application pour le guichetier et le directeur.

L'application de l'entreprise est un moyen permettant la gestion de données de la billetterie de la salle de spectacle "Le Patio". De cette façon, le guichetier pourra gérer les réservations avec beaucoup moins de difficultés (vente, annulation, etc..). De plus, l'application sera accessible au directeur afin qu'il puisse consulter un ensemble de statistiques, dont, la liste des réservations, la liste des annulations des clients, etc..

1.1 Objet

Ce document présente la spécification des exigences du futur logiciel de gestion de Réservations. 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. Malraux, coordinateur de ce projet chargé de valider le présent document ;
- Les guichetiers et les membres de l'équipe, chargés de tester l'application ;
- Toute personne amenée à intervenir ultérieurement sur l'application dans le cadre de sa maintenance.

1.2 Portée

Le but de ce projet est de développer une application de gestion des réservations pour la salle de spectacle "Le Patio", permettant au guichetier de gérer plus efficacement les réservations de places de spectacle, ainsi que les remboursements des clients.

L'application envisagée, nommée « Gestion des Réservations » concerne la gestion complète du processus de réservation, depuis la sélection des représentations jusqu'à la réservation des billets et la facturation.

Les objectifs de cette application sont de simplifier le processus de réservation, d'améliorer la convivialité et l'efficacité du système actuel basé sur un journal de réservations manuel, et de fournir une interface intuitive pour faciliter l'utilisation par le guichetier.

En revanche, l'application ne permettra pas de modifier une réservation ni la réservation et la consultation des disponibilités par le client. L'application n'est pas destinée à la clientèle.

1.3 Définitions, acronymes et abréviations

Terme	Définition
Client	Personne qui effectue un achat de billet.
Spectateur	Personne qui possède un billet, mais n'est pas forcément l'acheteur.
Abonnement	Inscription nominative qui permet à un client d'avoir des réductions sur ses billets après avoir acheté 3 places de spectacles .
Abonné	Personne qui souscrit à l'abonnement et bénéficie de 30% de réduction sur l'achat des billets.
Jeune	Personne âgée de moins de 25 ans (réduction de 30% sur le tarif adulte).
Sénior	Personne âgée de plus de 65 ans (réduction de 25% sur le tarif adulte).
Adulte	Personne qui ne fait partie d'aucune autre catégorie.
Groupe	Groupe de personnes composé d'au moins 20 adultes (réduction de 15% sur le tarif adulte).
Catégorie de Spectacle	A, B ou C (selon la notoriété de l'artiste), détermine le prix du spectacle.
Orchestre	Partie de la salle de spectacles située au niveau du parterre, devant la scène.
Balcon	Partie de la salle de spectacles située au-dessus de l'orchestre.
Siège	Siège individuel dans une salle de spectacles.
Zone	Partie de la salle de spectacles réservée à un type de public particulier.
Loges	Partie de la salle de spectacles située de chaque côté de la scène.
Guichetier	Personne qui vend des billets de spectacle au guichet.
Saison	Période de l'année pendant laquelle un ensemble de spectacles est proposé.
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
HT	Hors Taxe

1.4 Caractéristiques des utilisateurs

On distingue deux catégories d'utilisateur :

- M Malraux, directeur de la salle, habitué aux applications de gestion et de comptabilité.
- Les guichetiers de la salle, adultes habitués aux applications de gestion et aux fonctionnalités de réservations.

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

2 DESCRIPTION GÉNÉRALE

2.1 Environnement

L'application « **Gestion des Réservations** » 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 GdR permettra à un utilisateur de l'application de :

- Gérer les réservations des clients :
 - Afficher les détails d'une réservation pour un client et les enregistrer :
 - Le numéro de client
 - La date de la réservation
 - Celle d'envoi de la confirmation
 - Un numéro de réservation attribué automatiquement par le logiciel
 - Le mode de paiement
 - La gamme de prix
 - Les fauteuils attribués (zone, rang et numéro de places)
 - Le numéro de facture
 - Choisir une représentation
 - Choisir la zone associée au billet, et donc son prix

- Choisir la catégorie de spectateur associée au billet, et donc sa réduction
- Lancer l'impression d'un billet et d'une facture
- Annuler une réservation
- Rembourser un client, suite à une annulation
- Enregistrer les détails d'annulation d'un client :
 - La date de la demande
 - La date du remboursement
 - Le numéro de la réservation
 - Le numéro de chaque billet retourné
- Consulter la liste des réservations non annulées indiquant :
 - Le nom du spectacle
 - Les dates et heures de début de ses représentations
 - Le nombre de réservations de chaque représentation avec pour chacune le nombre de billets vendus et le montant total des réservations
 - Le nombre de places encore disponibles à la date de l'affichage
- Consulter la liste des annulations effectuées et acceptées indiquant :
 - Le numéro du client qui a annulé
 - Son nom
 - Le numéro de réservation
 - Le nom du spectacle
 - La date et l'heure de la représentation
 - La date de la demande d'annulation
 - Le nombre de billets vendus
 - Le nombre de billets retournés
 - Le montant total remboursé au client par représentation
 - La date de remboursement
 - Le montant total remboursé par saison.
- Afficher les détails d'un spectacle :
 - Date et heure de début de représentation
 - Le nombre maximum de spectateurs par spectacle
 - La catégorie du spectacle
 - La durée

- Son genre
- Afficher les détails des représentations annulées par les artistes :
 - Date et heure de début prévues
 - Nom de l'artiste
 - Nom du spectacle
 - Date d'annulation
 - Dates de remboursement
 - Nombre de billets vendus
 - Montant remboursé au total pour la représentation concernée.
- Gérer les spectacles :
 - Chaque spectacle doit pouvoir être créé, modifié, consulté, supprimé.
 - Création d'un planning des spectacles pour la saison par l'application.

M Malraux pourra connaître :

- Consulter des statistiques regroupant :
 - La saison
 - Le nom de l'artiste
 - Le nom du spectacle
 - Le nombre de représentations de chaque spectacle
 - Le nombre de billets vendus par représentation et le total par spectacle.
- Des informations sur la saison en cours :
 - Le nombre total de billets vendus au cours de la saison
 - Le CA de la saison
 - Le nombre de représentations par artiste
 - Le CA par spectacle, par représentation, par artiste.

2.3 Contraintes

Les contraintes générales applicables à la future application logicielle de Gestion des Réservations sont les suivantes :

- Annulation client impossible moins de 7 jours (inclus) avant la représentation.
- Remboursement du client en cas d'annulation sous 8 jours

- La liste des représentations annulées doit être triée par ordre chronologique ou par artiste.
- Le planning doit pouvoir être trié par ordre chronologique, par genre, par catégorie. Et filtré entre une date de début et une date de fin, un genre et une période donnés, ou une catégorie et une période données.
- La liste des réservations annulées doit pouvoir être triée par nom de spectacle, par date de représentation, par date d'annulation ou par numéro du client et ordre chronologique de date de représentation.
- Les statistiques des spectacles et des saisons doivent pouvoir être filtrées et triées par nom du spectacle et nom de l'artiste.
- Envoi d'un mail ou d'un sms pour chaque réservation.
- Il ne peut y avoir que 2 représentations du même spectacle le même jour
- Tarif TTC sur les billets et les factures, tarif HT seulement sur les factures
- L'application doit permettre de ne pas enregistrer les données du client lors d'un abandon de réservation de sa part.
- Attribution automatique d'un numéro de client lors de la première réservation
- La disponibilité des places et le nombre de places doivent être mis à jour en temps réel sur le plan de la salle.
- L'affichage des statistiques (cf Fonctions/Consulter des statistiques) devra se faire sous la forme d'un tableau.
- Les rapports de statistiques et d'informations sur la saison en cours devront pouvoir être triées par nom de spectacle ou nom de l'artiste.

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