



**Auteurs :**

PRIEUR Antoine

LOUAISIL Morgan

SELLIER Maël

UGUEN Quentin

Gestion des Réservations (GdR)

*Spécification des Exigences Logicielles*

Sommaire

[**1**](#_heading=h.30j0zll) **Introduction 9**

[1.1 Objet](#_heading=h.1fob9te) 9

[1.2 Portée](#_heading=h.3znysh7) 9-10

[1.3 Définitions, acronymes et abréviations](#_heading=h.2et92p0) 11

[1.4 Caractéristiques des utilisateurs](#_heading=h.tyjcwt) 12

[**2**](#_heading=h.3dy6vkm) **Description générale 12**

[2.1 Environnement](#_heading=h.1t3h5sf) 12

[2.2 Fonctions](#_heading=h.4d34og8) 12-14

[2.3 Contraintes](#_heading=h.2s8eyo1) 14-15

# 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..

## 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.

## 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.

## 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 |

## 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.

# Description générale

## 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.

## 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.

## 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.