

SOMMAIRE

Objet du document	1
Contexte.....	1
Périmètre.....	2
Liste des fonctionnalités	2
Gestion du profil	2
Service support client.....	2
Gestion d'une location de voitures	3
Fonctionnalités supplémentaires	3
Exigences particulières	4

Objet du document

Le document “Business Requirements” liste les fonctionnalités à implémenter pour le projet Your Car Your Way. Ces fonctionnalités sont exprimées du point de vue métier sous la forme d’actions que l’utilisateur peut effectuer sur l’application.

Contexte

Your Car Your Way est une entreprise de location de voitures. Les clients utilisent actuellement des applications web qui ne correspondent plus aux besoins fonctionnels ni aux contraintes techniques.

Une nouvelle application web unifiée et centralisée doit être créée pour l'ensemble des clients à l'international.

Périmètre

Les fonctionnalités décrites dans ce document concernent la première version de la nouvelle application Your Car Your Way. Cette application sera déployée à l'international, et utilisée par tous les clients de l'entreprise.

Cette application est à destination des clients, et ne concerne pas les actions que les employés de Your Car Your Way doivent faire en agence.

Liste des fonctionnalités

Gestion du compte utilisateur et profil

- Créer un compte utilisateur (email et mot de passe).
- Se connecter à son compte utilisateur.
- Réinitialiser son mot de passe.
- Modifier son mot de passe.
- Se déconnecter.
- Supprimer son compte (utilisateur + profil).
- Consulter son profil via la page de profil.
- Modifier/Renseigner ses informations personnelles (nom, prénom, date de naissance, adresse) via la page de profil.
- Choisir sa langue par défaut dans le profil (application international).

Service support client

- Contacter le support par chat direct (synchrone)
 - L'utilisateur peut initier une conversation instantanée avec un agent du support dans l'interface de support.

- Une fenêtre de chat s'ouvre dans l'application web.
- Le client et l'agent support peuvent échanger des messages texte en temps réel.
- Contacter le support par visioconférence (synchrone)
 - L'utilisateur peut demander une visioconférence via un bouton dans l'interface de support.
- Envoyer un message via formulaire de contact (asynchrone)
- Consulter l'historique des messages avec le support.

Gestion d'une location de voitures

- Consulter la liste des agences de location.
- Afficher les offres de location après avoir rempli un formulaire de recherche avec les critères suivants :
 - ville de retour
 - ville de départ
 - date et heure de début
 - date et heure de retour
 - catégorie du véhicule.
- Consulter le détail d'une offre de location.
- Réserver une location correspondant à une offre, ce qui inclut :
 - fournir ses informations personnelles (récupérables depuis le profil si présentes)
 - effectuer le paiement.
- Consulter l'historique de ses réservations (passées et en cours).
- Modifier et annuler une réservation.

Une offre de location se définit par :

- une ville de départ
- une ville de retour
- une date et une heure de départ
- une date et une heure de retour
- une catégorie de véhicule
- un tarif.

Fonctionnalités supplémentaires

- Affichage dynamique des prix selon la devise locale
- Historique des paiements

- Responsive pour compatibilité mobile/tablette

Exigences particulières

- Le client doit posséder un compte pour accéder aux fonctionnalités principales de l'application.
- Validation du compte utilisateur via un email.
- La modification d'une réservation est possible jusqu'à 48 h avant le début de cette dernière.
- À moins d'une semaine du début de la réservation, YourCarYourWay ne rembourse que 25 % du montant total de la réservation.
- Les catégories du véhicule reprennent la norme ACRISS : <https://www.acriss.org/car-codes/>.
- La suppression du compte implique de saisir le mot de passe du compte.
- Les applications utilisées en agence doivent avoir accès à une API pour consulter et modifier les données traitées par l'application à destination des clients. Les opérations CRUD standard sont requises pour chaque domaine (exemple : utilisateur, réservation, etc.).
- La gestion du paiement doit être externalisée auprès d'un fournisseur de service de paiement en ligne (par exemple : Stripe).
- Conforme au RGPD et lois locales sur la protection des données (durée définie, anonymisation possible)
- Utilisation de protocoles sécurisés pour l'échange de données.
- L'application doit être multilingue et multidevise