

Patio Resa

SPÉCIFICATION DES EXIGENCES LOGICIELLES



RÉALISÉ PAR

Deonna NAICKER,
Nathan THUAULT,
Tuan TIPREZ,
Eliott JANOT

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION	3
1.1 Objet	3
1.2 Portée	3
1.3 Définitions, acronymes et abréviations	4
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 « Collaborateur »	7
3.2 Utilisateur « Responsable »	8
3.3 Tout utilisateur	9
3.4 Exigences Techniques	10

1 INTRODUCTION

L'application de gestion des réservations pour la salle de spectacles "Le Patio" permet de réserver et de gérer la location afin d'optimiser les revenus de la salle de spectacle. De cette manière, Le guichetier peut rentrer toutes les données nécessaires à la réservation et au traitement des données. Quant au directeur, planifier numériquement les spectacles.

Actuellement, une réservation est faite à la main par les guichetiers, le directeur planifie les spectacles de manière manuscrite. Il est décidé de mettre en place une application de réservation qui permettra de dématérialiser les processus de réservation & de planification afin d'optimiser les réservations. Le but étant d'alléger le travail des guichetiers, d'optimiser la gestion de réservation, d'obtenir des données statistiques sur différents critères de réservation.

1.1 Objet

Ce document présente la spécification des exigences de la future application logicielle de Réservation. 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 :

- Mme Naicker, coordinatrice de ce projet chargé de valider le présent document ;
- M.Thuault, chefs de service chargés de tester l'application ;
- M. Janot et M.Ramane, 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 une application permettant au guichetier de réserver une place pour un client ainsi que la gestion des spectacles, des réservations et du planning.

L'application envisagée, nommée "Patio Resa" concerne la gestion des réservations et planification des spectacles pour la salle de spectacle "Le Patio" à Melun.

Actuellement, la gestion des réservations se fait manuellement, ce qui peut être inefficace, lent et source d'erreurs.

En revanche, cette application sera donnée uniquement aux guichetiers et au Gestionnaire Monsieur Malraux. Les clients ne peuvent pas réserver en ligne par eux-même ni accéder à l'application.

La situation future vise à automatiser ce processus pour offrir une expérience conviviale aux clients et garantir une gestion efficace et claire des réservations tout en ayant une vue d'ensemble du planning des horaires pour Monsieur Malraux.

Une possible évolution serait de rendre l'application indépendante des guichetiers et de permettre la réservation en ligne par les clients eux-même

1.3 Définitions, acronymes et abréviations

Terme	Définition
Guichetiers	principaux acteurs, ils interagissent avec l'application pour composer les réservations en présentiel ou au téléphone avec un client.
Patio Resa	nom de l'application
Réservation	réservation par un guichetier pour un client pour un créneau pour une seule représentation avec numéro de place et zone de la salle ainsi que la date de celle-ci.
Facture	Toute réservation donne lieu à la création d'une facture qui peut être imprimée sur demande dès la réservation au nom du client avec numéros de facturation
Salle de spectacle	Salle "Le Patio" qui est mise à disposition pour les représentations
Planning	Horaires et représentations de la saison avec adresse de la salle, le prix, le nom du spectacle ainsi que les noms des artistes participants. Création en début de saison, modifiable et affichable par le Gestionnaire.
Gestionnaire	Monsieur Malraux réalise le planning en début de saison sur l'application " Patio Résa" avec le droit de modifier, supprimer, ajouter pendant la saison.
Tarif Abonné	client qui assiste à au moins 3 spectacles par an, prépayés en début de saison avec 30% de réduction sur chacun des billets.
Tarif Senior	tarif réduit de 25% pour client de plus de 65 ans
Tarif Jeunes	tarif réduit de 30% pour client de moins de 25 ans
Tarif Adultes	tarif plein, client qui ne fait partie d'aucune autre catégorie
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données, notamment sur le droit de récupération et suppression des données personnelles des collaborateurs.
TVA	Taxe sur la Valeur Ajouté : taux de 2.10%.

1.4 Caractéristiques des utilisateurs

On distingue deux catégories d'utilisateur :

- M.Malraux
- Guichetiers

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 est connectée à l'intranet de l'entreprise et donc connectée à un réseau mais n'est interfacée à aucun système externe : elle devra communiquer avec au moins une imprimante pour les demandes d'impression de facture, elle ne sera pas accessible en DMZ (zone publique).

Les guichetiers assureront la composition des réservations.

2.2 Fonctions

L'application permet aux utilisateurs de s'authentifier en tant que Gestionnaire ou Guichetier et permettra d'effectuer les fonctions suivantes :

fonctions dédiées aux Guichetiers :

- Visualiser le plan de salle et la disponibilité des places en temps réel
- Créer une nouvelle réservation pour un client
- Sélectionner un spectacle, une date de représentation, une gamme de prix et une catégorie de spectateurs
- Attribuer des places au client en fonction de ses préférences et de la disponibilité
- Enregistrer les informations sur le client (nom, prénom, adresse, téléphone, email) et sur les spectateurs abonnés
- Enregistrer les détails de la réservation (nombre de billets, prix par billet, montant total, mode de paiement)
- Imprimer les billets et les reçus
- Gérer les confirmations de réservation et les envoyer aux clients par email ou par SMS
- Gérer les éventuels litiges avec les clients (billets perdus, annulations, etc.)
- Annuler une réservation et rembourser le client (en cas de demande d'annulation plus de 7 jours avant la représentation et retour des billets)
- Visualiser la liste des réservations effectuées et le nombre de places disponibles pour chaque représentation
- Filtrer et trier le planning (droit de consultation)
- Gérer les demandes d'annulation de réservation de la part des clients et les remboursements associés

fonctions dédiées au Gestionnaire M.Malraux :

- Créer, modifier, consulter, supprimer un spectacle (droit d'écrit)
- Définir la gamme de prix pour chaque spectacle et chaque zone de la salle
- Créer, modifier, consulter le planning des représentations
- Visualiser la liste des réservations effectuées et le nombre de places disponibles pour chaque représentation
- Visualiser la liste des réservations annulées
- Visualiser, consulter et trier la liste des représentations annulée de chaque saison
- Annuler une représentation et rembourser les clients (en cas d'annulation par l'artiste) et modifier le planning en conséquence
- Visualiser les statistiques sur les ventes de billets, les recettes, le nombre de représentations, habitudes des clients, identités des acheteurs + spectateurs abonnés
- Filtrer et trier la liste des réservations et les statistiques selon différents critères (date, spectacle, artiste, etc.)

2.3 Contraintes

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

- Annulation impossible à moins de 7 jours avant un spectacle
- L'application devra vérifier qu'une place est libre avant de l'attribuer
- Mise à jour en temps réel des places disponible (éviter les doublons)
- Impossible de modifier une réservation
- Facturation au format AAAAMMJJ suivie d'un numéro de facture
- Système de confirmation de réservation : envoi du récapitulatif des détails de l'achat par sms/mail après réservation effectuée
- Tous les billets d'une réservation ne correspondent qu'à une seule zone de la salle
- Dans le cas d'une annulation valide, l'application vérifie que tous les billets de la réservation sont retournés, sinon, le guichetier ne rembourse que les billets rendus.
- remettre les places annulés en vente
- Il y a un maximum de 2 représentations par spectacle.

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.

3 EXIGENCES SPÉCIFIQUES

3.1 Utilisateur « Guichetier »

3.1.1 Visualiser le plan de salle et la disponibilité des places en temps réel

Sur l'application il est possible d'accéder, via l'étape 2 de la réservation, à la visualisation de la salle et des places restantes. Les places disponibles sont de couleur bleu et celles qui ne le sont plus sont grisées. Le point de vue de la salle est en plongée. Il est possible d'accéder à cet onglet via la page d'accueil en passant par le menu burger.

3.1.2 Créer une nouvelle réservation pour un client

Lors d'une demande client pour réserver une ou plusieurs places, le guichetier doit sélectionner la représentation choisie par le client et vérifier qu'il reste des places disponibles. Une réservation concerne uniquement une représentation et tous les billets d'une réservation ne correspondent qu'à une seule zone par groupe de réservation. Le guichetier a accès via un menu déroulant aux gammes des prix afin de sélectionner celle que le client a choisie. Ensuite le guichetier pourra sélectionner la catégorie de spectateurs pour laquelle les billets sont achetés (abonné ou non).

Si il n'est pas abonné, le client recevra une notification de demande d'abonnement qu'il pourra décliner.

Pour finir, après avoir sélectionné la zone de places, le guichetier choisit spécifiquement les places à réserver (rangée et numéro de place avec rangée) et valide. Le système propose un récapitulatif de la réservation complète.

- 3.1.3 Sélectionner un spectacle, une date de représentation, une gamme de prix et une catégorie de spectateurs
- 3.1.4 Attribuer des places au client en fonction de ses préférences et de la disponibilité
- 3.1.5 Enregistrer les informations sur le client
- 3.1.6 Enregistrer les détails de la réservation
- 3.1.7 Imprimer les billets et les reçus
- 3.1.8 Gérer les confirmations de réservation et les envoyer aux clients par email ou par SMS
- 3.1.9 Gérer les éventuels litiges avec les clients (billets perdus, annulations, etc.)
- 3.1.10 Annuler une réservation et rembourser le client
- 3.1.11 Visualiser la liste des réservations effectuées et le nombre de places disponibles pour chaque représentation
- 3.1.12 Filtrer et trier le planning
- 3.1.13 Gérer les demandes d'annulation de réservation de la part des clients et les remboursements associés

3.1.14 Rechercher une publication

Le Collaborateur est sur la page d'accueil du site et authentifié en tant que tel. Il recherche une publication en saisissant un ou plusieurs des critères suivants :

- Un mot contenu dans la publication (titre ou texte) ;
- Le nom d'un Service de l'entreprise choisit dans une liste ;
- La date de publication.

Lorsqu'il valide, le système lui affiche les news correspondant aux critères de recherche : news contenant le mot recherché et appartenant au Service recherché et publiée à la date spécifiée. Pour chaque news, sont affichés le titre, le Service et la date de publication. Si aucun résultat ne correspond à la recherche, un message doit le spécifier au Collaborateur et l'inviter à faire une recherche moins précise (les critères de recherche préalablement choisis sont conservés par défaut).

Contraintes :

- Les critères de recherche sont cumulés : les résultats affichés doivent satisfaire les 3 critères.
- 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 publication.
- La date de publication est au format JJ/MM/AAAA.

3.2 Utilisateur «Directeur»

L'utilisateur de type « responsable » est un « Collaborateur » particulier. Il aura donc accès à toutes les fonctions du « Collaborateur » décrites en 3.1, ainsi qu'à des fonctions qui lui sont propres.

3.2.1 Créer un spectacle (droit d'écrit)

3.2.2 Modifier un spectacle (droit d'écrit)

3.2.3 Consulter un spectacle (droit d'écrit)

3.2.4 Supprimer un spectacle (droit d'écrit)

3.2.5 Définir la gamme de prix pour chaque spectacle et chaque zone de la salle

La salle dispose de places variées, allant du devant de la scène aux côtés jusqu'au fond. Le prix est plus élevé lorsqu'on est proche de la scène ou sur les balcons aux extrémités de la scène. Une meilleure visualisation de la scène impact le prix directement.

3.2.6 Créer le planning des représentations

3.2.7 Modifier le planning des représentations

3.2.8 Consulter le planning des représentations

...

3.2.9 Visualiser la liste des réservations effectuées et le nombre de places disponibles pour chaque représentation

...

3.2.10 Visualiser la liste des réservations annulées

...

3.2.11 Visualiser la liste des représentations annulée de chaque saison

3.2.12 Consulter la liste des représentations annulée de chaque saison

3.2.13 Trier la liste des représentations annulée de chaque saison

3.2.14 Annuler une représentation et rembourser les clients

...

3.2.15 Visualiser les statistiques

...

3.2.16 Filtrer la liste des réservations et les statistiques

3.2.17 Trier la liste des réservations et les statistiques

3.3 Tout utilisateur

Pour accéder à l'application, les utilisateurs devront s'identifier. L'identification se fera par saisie d'un mot de passe. Il faudra éviter que l'utilisateur soit obligé de saisir son mot de passe à chaque utilisation de l'application.

3.3.1 Créer un compte

...

3.3.2 Consulter les informations de son compte

...

3.3.3 Modifier les informations de son compte ou son mot de passe

...

3.3.4 Supprimer son compte

...

3.3.5 Se connecter

...

3.3.6 Se déconnecter

...

3.3.7 Récupérer l'accès à son compte (login et/ou mot de passe)

...

3.4 Exigences Techniques

3.4.1 Exigences de robustesse

- L'application doit permettre le stockage et le traitement d'au moins ...
- L'application doit fonctionner sur

3.4.2 Exigences de performance

- Le délai d'affichage d'un écran suite à une action dite « simple » (navigation, validation de formulaire) doit être inférieur à 500 ms.
- Le délai d'affichage d'un écran suite à une recherche d'information simple ou multicritères doit être inférieur à 2 500 ms.
- Le délai de réagencement d'un tableau suite à une action de tri doit être inférieur à 250 ms.

3.4.3 Exigences réglementaires

- En conformité avec le RGPD, la durée de conservation des données personnelles ne peut être indéfinie. Elle est ici fixée à 10 ans pour les données de type News.

3.4.4 Exigences de maintenabilité

- Le code source devra être commenté.
- Les procédures d'installation de l'environnement de développement et de l'environnement d'exploitation du logiciel devront être documentées.

3.4.5 Exigences de sécurité

- L'application ne devra présenter aucune des failles du TOP 10 de l'OWASP.