

# ENONCE DE L'EXERCICE: ETUDE DE CAS VOYAGE DISCOUNT

**Consignes** : En groupe ou seul, à votre convenance.

- Lire le cas Voyages Discount
- Choisir un outil de modélisation (PowerPoint, Visio, Archi, Aris Express etc.)

## 1. Réaliser le modèle d'information de l'existant

- Identifier et lister les acteurs
- Lister les principaux objets
- Identifier les domaines ou systèmes
- Ranger les objets dans les domaines
- Représenter les interactions entre les différents objets (utilisation ou réalisations)
- Représenter enfin les interactions d'acteurs avec les systèmes

## 2. Réaliser la cartographie applicative de l'existant

- Identifier les briques logicielles existantes
- Distinguer les briques progicielles et spécifiques
- Identifier les interfaces
- Regrouper par domaines
- Lier les objets identifiés au #1 avec les briques logicielles.

## 3. Réaliser la cartographie applicative cible

- Proposer des nouveaux systèmes ou de nouvelles interfaces en fonction des objectifs de Voyage Discount
- A partir de la cartographie de la cible proposer la mise à jour du modèle d'information
- Mettre à jour l'architecture de la cible.

## 4. Réaliser un diagramme de déploiement de la cible.

# ETUDE DE CAS : VOYAGES DISCOUNT

---

VOYAGES DISCOUNT est un prestataire de service qui met à la disposition du public une liste de tous les voyages invendus par les agences de voyage.

Il propose différentes formules de voyages/vacances à des prix soldés. La remise peut aller jusqu'à 50 % du prix public normalement pratiqué par les agences de voyage.

Les prix pratiqués par VOYAGES DISCOUNT s'expliquent par le fait que les dates de départ et de retour sont imposées et très souvent imminentes. Le futur client doit donc être prêt à partir au plus tard dans les quinze jours qui suivent sa réservation.

Jusqu'à présent, VOYAGES DISCOUNT dispose d'un service par téléphone ouvert au public de 8h à 20h du lundi au vendredi. Le client potentiel choisit avec un conseiller de clientèle le voyage qui l'intéresse. Les processus de l'entreprise ne sont pas formalisés et les informations mises à disposition des conseillers de clientèle pour répondre aux clients sont des documents papier, remis à jour quotidiennement par le service marketing en fonction de l'évolution du stock de produits disponibles. Le conseiller de clientèle dispose d'une application de gestion de la relation client développée en interne : Gescom. L'application permet d'enregistrer les coordonnées des clients, de répondre à leurs questions en s'appuyant sur une base de connaissances (FAQ), de consulter le dossier du client et l'historique des contacts avec ce client s'il est déjà référencé. Pour enregistrer une réservation, les conseillers de clientèle disposent d'un applicatif : SIRE (Système d'Information de REservation).

VOYAGES DISCOUNT envisage de proposer son service de réservation sur Internet. L'entreprise voudrait par ailleurs améliorer son suivi de clientèle. Il est donc nécessaire de revoir la conception du système d'information. Par ailleurs, l'entreprise souhaite améliorer son image de qualité en obtenant la certification ISO 9000. Pour cela, elle doit cartographier et mettre sous contrôle l'ensemble de ses processus.

## INGENIERIE DES EXIGENCES

### Offre de voyages

Un voyage correspond à une formule, une destination et une prestation d'hébergement. Une formule est au choix :

- Avion
- Hôtel
- Avion + Hôtel
- Avion + voiture
- Avion + Hôtel + voiture

Une destination s'identifie par le continent (Afrique du Nord, Afrique (sauf Nord), Europe, Asie, Amérique) et le pays.

Le voyage s'effectue toujours au sein d'un seul pays.

La prestation d'hébergement peut être :

- Hébergement seul,
- Petit déjeuner,
- Demi-pension et
- Pension complète

Il n'existe qu'une prestation d'hébergement pour l'ensemble du séjour.

Exemple :

VOYAGES DISCOUNT : Nous vous proposons...	
REFERENCE OFFRE / 12JT16845	
TUNISIE	
DEPART : 25/01/09	RETOUR : 01/02/09
VOITURE Catégorie C Tout terrain - 4 places	
SEJOUR petit déjeuner compris	
Le 25/01/2009 à Tunis	
HOTEL "L'Oasis" 4 étoiles	
Du 26/01/2009 au 30/01/2009 à Djerba	
HOTEL "Le désert" 4 étoiles	
Le 31/01/2009 à Tunis	
HOTEL "L'Oasis" 4 étoiles	
PRIX PUBLIC : 499 €    PRIX VOYAGES DISCOUNT : 349 €	

Lorsque le voyage comprend une prestation "hôtel", le séjour peut concerner plusieurs hôtels, chaque hôtel étant occupé durant une (ou plusieurs) périodes du séjour. Chaque hôtel est identifié par un numéro séquentiel au sein d'un pays.

Lorsque le voyage comprend une prestation "voiture", celle-ci ne concerne qu'une seule catégorie de véhicules et un seul loueur de véhicules a été retenu pour l'offre de voyage.

Une agence de voyage est tenue d'avertir VOYAGES DISCOUNT lorsqu'il n'y a plus de place disponible. Un voyage est alors considéré comme clos. Il en est de même lorsque la date de départ est passée. Ainsi un voyage peut avoir deux statuts : voyage disponible ou voyage clos. Les conseillers de clientèle reçoivent un état du stock de voyages à jour chaque matin. Si un voyage est clos en cours de journée, ils sont avertis par mail par le chef de produit.

La relation avec les agences de voyages est assurée par le service Marketing. Ce dernier définit les offres prioritaires à rechercher parmi les voyages disponibles auprès des agences de voyage. Le but du service Marketing est de composer l'offre de voyages qui aura le plus d'attrait pour les clients de VOYAGES DISCOUNT.

## Réservation d'un voyage

Lorsqu'un client réserve un voyage, son numéro de carte bancaire est requis et un numéro de dossier est attribué. La demande de réservation est gérée dans un système informatique interne appelé SIRE. Le dossier est mis en attente jusqu'à ce que la solvabilité du compte bancaire soit assurée. Si le compte n'est pas approvisionné, la demande est abandonnée et le dossier est supprimé.

VOYAGES DISCOUNT consulte alors l'agence concernée par le voyage commandé. Si le nombre de places encore disponibles est suffisant, VOYAGES DISCOUNT réserve les places demandées

par son client et débite son compte en banque du montant prévu. Dans le cas contraire, la commande passée est purement et simplement annulée et le client est informé de cette annulation.

Un dossier peut donc présenter plusieurs états :

- *En attente* : VOYAGES DISCOUNT contrôle la validité de la carte bancaire du client,
- *En cours* : VOYAGES DISCOUNT négocie avec l'agence de voyage (durée de 48 heures maximum),
- *Refusée* : les places disponibles sont insuffisantes,
- *Acceptée* : les places ont été réservées par VOYAGES DISCOUNT auprès de l'agence de voyage.

Le client est bien entendu tenu au courant de l'acceptation ou du refus de sa commande.

Toute commande passée par un client est considérée comme ferme et définitive. Le client a cependant la possibilité de souscrire une assurance annulation pour le cas où il reviendrait sur sa décision (le montant du voyage lui étant alors intégralement remboursé). Si cette assurance n'a pas été souscrite lors de la commande, le client ne peut prétendre à aucun remboursement en cas d'annulation de sa part. D'autres types d'assurance (rapatriement, vol, ...) sont également à l'étude. Le système devra pouvoir évoluer pour prendre en compte plusieurs assurances sur un dossier.

## Gestion des clients

VOYAGES DISCOUNT souhaite garder les coordonnées de ses clients (civilité, nom, prénom, adresse, téléphone). Elle envisage par la suite de développer le suivi de sa clientèle. Notamment les accompagnants déclarés dans un dossier sont des clients potentiels pour lesquels il est nécessaire de connaître adresse et numéro de téléphone.

Chaque participant, client ou accompagnant, est identifié par un numéro séquentiel.

VOYAGES DISCOUNT souhaite connaître la date de naissance de ses clients, et ce pour plusieurs raisons. D'une part, les enfants de moins de douze ans bénéficient d'un tarif réduit, correspondant à 60 % du prix de l'offre. D'autre part, VOYAGES DISCOUNT souhaiterait, dans le futur, cibler ses offres de voyage en fonction de la tranche d'âge des participants.

En revanche VOYAGES DISCOUNT ne souhaite pas conserver les dossiers une fois les voyages effectués.

L'entreprise prévoit de mettre en place des campagnes commerciales (dites campagnes de e-mailing) pour proposer des voyages à tous les clients enregistrés dans sa base. Ces campagnes seront complétées par des opérations de phoning (appels téléphoniques des clients à l'initiative de VOYAGES DISCOUNT) pour vendre les voyages disponibles. Les conseillers de clientèle effectuent ces appels sortants quand ils sont disponibles, i.e. sur les plages horaires où les appels entrants sont moins nombreux.

VOYAGES DISCOUNT prévoit également la mise en place de questionnaires de satisfaction, envoyés par mail ou réalisés par téléphone sur un échantillon de clients, quelques jours après

leur voyage, et ce, afin de mesurer le taux de satisfaction de ses clients et de mieux cibler son offre future. Une synthèse mensuelle de ces questionnaires fera partie du tableau de bord suivi par la direction générale.

## Suivi d'un dossier

On peut résumer ainsi le suivi des commandes clients par VOYAGES DISCOUNT :

- Lorsqu'un client passe commande, son numéro de carte bancaire et sa solvabilité sont vérifiés. Si le résultat est négatif, la commande est purement et simplement refusée. Dans le cas contraire, VOYAGES DISCOUNT contacte l'agence qui lui a proposé le voyage pour s'assurer que le nombre de places disponibles est suffisant pour satisfaire la commande.
- Dès que l'agence donne sa réponse, VOYAGES DISCOUNT traite la commande en cours. Si le nombre de places est suffisant, la commande est acceptée et le compte bancaire du client est débité du montant prévu. Si ce nombre est insuffisant, la commande est annulée. Par ailleurs, dans le cas où l'agence indique qu'il ne reste plus aucune place sur le voyage, l'offre correspondante est close.
- Une commande acceptée peut être annulée par le client. Dans ce cas, VOYAGES DISCOUNT informe l'agence de voyage de cette annulation et lui verse une indemnité forfaitaire. Le dossier du client est alors clos. Si celui-ci avait contracté une assurance annulation, il est intégralement remboursé.
- Enfin, lorsqu'une commande acceptée n'a pas été annulée par le client avant le départ du voyage, VOYAGES DISCOUNT clôt le dossier correspondant et règle le prix convenu à l'agence de voyage (celui-ci est bien entendu inférieur au prix réglé par le client).

A chaque étape du processus de réservation, le service Comptabilité reçoit des alertes à partir de SIRE, ce qui lui permet de créer dans la comptabilité de l'entreprise la facture client, la facture fournisseurs (de l'agence) et les encaissements correspondants.

## Gestion financière

La direction financière gère les flux financiers et la comptabilité de l'entreprise avec le progiciel SAGE. L'objectif de ce service est de gérer les comptes de l'entreprise en optimisant la trésorerie et la marge de l'entreprise.

Le service Achats négocie avec les agences fournisseurs les tarifs des voyages et les conditions de paiement (comptant ou à 30 ou 60 jours suivant les agences).

Le service comptabilité tient à jours les comptes de l'entreprise et établit le bilan et le compte de résultat annuellement. C'est également ce service qui contrôle la solvabilité des clients en utilisant l'application fournie par le GIE Carte Bancaire (Groupement qui coordonne la gestion de toutes les cartes bancaires de toutes les banques partenaires). Il est envisagé d'automatiser cette activité pour le nouveau site internet en intégrant un appel direct au GIE Carte Bancaire depuis le site web. La trésorerie est gérée avec une interface directe depuis SAGE vers la banque de VOYAGES DISCOUNT, qui permet d'effectuer des prélèvements, des virements et de

télécharger les écritures de trésorerie.

Le contrôle de gestion établit des tableaux de bord financiers pour la direction générale afin de piloter la marge opérationnelle de chaque type de produit, le niveau de remplissage et d'annulation des différents voyages, etc. .... Les contrôleurs de gestion travaillent sous Excel, avec des données brutes issues de la comptabilité, consolidées pour être comparées aux objectifs saisis dans Excel.

Le développement des logiciels et l'exploitation des moyens informatiques sont gérés par trois informaticiens qui encadrent des sociétés extérieures pour les développements. L'équipe informatique est rattachée à la direction financière.

## Gestion du personnel

L'activité de VOYAGES DISCOUNT est fortement saisonnière. C'est pourquoi l'entreprise a fréquemment recours à de l'intérim et des contrats de courte durée pour de jeunes stagiaires. Par ailleurs, le travail en centre d'appel étant particulièrement fastidieux, le turn-over est relativement important, ce qui impose de recruter régulièrement pour remplacer les démissionnaires. Deux chargés de recrutement s'occupent de cette activité à temps plein.

Une personne est chargée de gérer les temps (planning des chargés de clientèle, gestion des absences et des congés, ...) avec le logiciel Horoquartz et une autre effectue la paie pour l'ensemble du personnel avec SAGE. Le responsable du personnel s'occupe directement du plan de formation pour tous les employés. Il souhaiterait pouvoir s'équiper d'une plateforme e-Learning et d'un outil de gestion des formations afin d'optimiser cette activité.

Un indicateur du niveau de charge et l'indice de satisfaction des collaborateurs font partie du tableau de bord suivi par la direction générale.

--- Fin ---