**Navette de Vatry**

**Organigramme du réseau de vente**

**Administration**

**Compagnie Aérienne**

**Secrétariat**

Gestion financière

**Distributeur**

**Aéroport**

**Réseau d’agences**

**web**

**Accueil**

**Commercial**

**Agence de Voyage I**

**Agence de Voyage R**

**Revendeur**

**Client-Relais**

**Client**

* Agence de voyage I : agence de voyage indépendante (ne faisant pas partie d’un réseau ou d’une plateforme)
* Agence de voyage R : agence de voyage faisant partie d’un réseau ou travaillant sur une plateforme

**Cahier des charges**

**Comptes utilisateurs back-office**

1. **Compte « Accueil»**

**Statut :**

* **Navette de Vatry**

**Rôle :**

* Accueil clientèle et permanence téléphonique
* Informations des clients
* Vente B2C
* Suivi, vérification, modification et annulation des commandes en cours
* Gestion des transporteurs

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

Permet à l’agent d’accéder aux informations de son propre compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Rubrique 2 : Nouvelle commande**

**Liste des prestations :**

1. Navette Aéroport - Région Parisienne B2C
2. Navette Aéroport – Gare de Châlons-en-Champagne B2C
3. Navette Gare de Reims centre B2C
4. Taxi Aéroport – Domicile B2C
5. Taxi Aéroport – Aéroport B2C
6. Navette partagée Inter-Villes, version B2C
7. Navette partagée Aéroport - Domicile, version B2C

Le choix de l’une des prestations permet à l’agent d’accéder au tunnel de réservation correspondant.

Le remplissage des détails des transferts dans les formulaires de réservation se fait de la même manière que ceux du site front.

Les conditions générales de réservation, de modification et d’annulation ne sont pas applicables au compte « Accueil ». L’agent d’accueil peut prendre la décision d’effectuer une réservation ou de modifier ou d’annuler une commande en last minute permettant de garantir une qualité le service des clients sans mettre en cause les intérêts de Navette de Vatry

**Paiement des commandes :**

L’agent peut accepter les modes de paiements suivants :

* Paiement par CB à distance (le client fournie les informations de sa carte bancaire et l’agent les saisi dans l’interface de payement pour confirmer la commande et éditer un voucher).
* Payement par carte bancaire via le TPE du comptoir
* Payement en espèces

Affichage à la fin du processus de réservation d’une interface qui présente à l’agent les choix du mode de payement :

CB VAD CB PH ESPECES

Si le choix était sur « CB VAD », l’agent accède à l’interface de payement en ligne par carte bancaire il remplie les informations de la carte bancaire du client et valide.

Si le choix était sur « CB PH », l’agent est amené à fournir au client la référence de la transaction mentionnée dans le ticket et de saisir dans l’interface de validation.

Si le choix était sur « Espèces », il ne restera à l’agent que la validation de la commande.

**Confirmation des commandes**

A la confirmation de la commande l’agent peut imprimer le voucher qui s’affiche sur son écran et une copie est envoyée par mail au client.

Dans le voucher la première phrase devient :

***Monsieur/Madame/Mademoiselle, Nom et prénom du client,***

***Nous avons le plaisir de vous confirmer votre prestation de transfert commandée auprès du Comptoir de réservation effectuée à la date du …./…./………..***

A la validation de la commande 2 documents sont générés :

* Un voucher de confirmation
* Une facture au nom du client affichant le tarif public, le montant hors taxe et la TVA

Le voucher de confirmation est généré dans une version imprimable et envoyé par mail au passager et au client.

Pour une demande de dernière minute, l’agent de voyage contacte le commercial de NDV qui, en cas de disponibilité du service, doit avoir la possibilité d’effectuer la commande pour le compte de

**Traitement des demandes spéciales**

Gestion des demandes spécifiques des clients. Ce sont des commandes pour des prestations qui ne font partie des prestations de navette de Vatry et que son équipe peut traiter sur demande.

* Processus de réservation des demandes spéciales :
* Le client fait sa demande par mail
* En cas de disponibilité du service demandé, une réponse apportée au client accompagnée d’un devis
* Si confirmation, deux possibilités s’offrent au client : ou bien payement auprès du comptoir de Navette de Vatry, par carte bancaire ou en espèces, ou bien un lien au système de payement par carte bancaire est créé avec le montant de la transaction et envoyé par mail au client
* Le client accède via son compte à l’interface de paiement par carte bancaire pour effectuer le paiement
* La commande est validée, une facture est générée et un voucher, préparé manuellement par l’un des agents, est envoyé au client.

**Interface 3 : Suivi des commandes**

**Mes commandes**

Dans cette interface, affichage de son propre tableau des commandes qu’il avait réalisées permettant de suivre son volume réalisé par jour et par période.

**Toutes les commandes**

Tableau de toutes les commandes par jour ou par période avec un ensemble de filtres de retrouver une commande par date, par référence, par type de prestation, par type de paiement ou par nom de client afin de visionner ses détails en cas de demande d’un client ou d’effectuer une modification ou une annulation.

Les champs affichés dans le tableau des commandes contiennent les colonnes suivantes :

* Date de résa
* Affiche de la date et l’heure de l’enregistrement de la commande
* Date presta
* Affiche de la date et l’heure de la réalisation du transfert
* Source
* Affiche la source de la réservation comme suit :
* Web pour les résa via le site
* APV pour les réservations redirigées par l’aéroport
* Nom de l’agence pour les résa effectuées par une agence de voyage
* Nom de la société pour les résa effectuées par une société
* Nom du client, pour les réservations effectuées par un Client-Relais
* Presta
* Affiche la nature de la prestation commandée
* Pick-up
* Affiche le lieu de prise en charge du passager
* Drop
* Affiche le lieu de destination du passager
* Passager
* Affiche le nom du passager
* Trajet
* Affiche le trajet du passager (Aller simple ou Aller / Retour)
* Ad
* Affiche le nombre d’adultes à prendre en charge dans le transfert
* Enf
* Affiche le nombre d’enfants à prendre en charge dans le transfert
* BB
* Affiche le nombre de bébé à prendre an charge dans le transfert
* Tarif
* Affiche le montant total payé par le client pour le transfert des passagers
* Statut
* Affiche le statut de la commande : payée, en attente (si une commande optionnelle) ou annulée
* Détails
* Passager : Informations du passager (adresse, mail, téléphone, …)
* Voucher : document de confirmation contenant les détails du transfert et du rendez-vous avec le chauffeur
* Facture : facture B2C (Facture pour destinée aux clients particuliers), conforme à la réglementation, contenant les détails de la transaction financière, le montant HT et la TVA.
* Editer : formulaire de réservation avec possibilité de modification des informations des passagers (sauf le nombre de personnes), l’heure et la date de réservation. A la confirmation un nouveau voucher est édité et envoyé au passager (mention affichée dans le voucher : « modifié par l’agence ….. le …/…/…..). Sur le tableau des commandes le nouveau voucher écrase l’ancien. La modification est possible et sans contrainte. L’agent d’accueil a la possibilité de décision d’effectuer exceptionnellement, lorsque c’est justifié, des modifications des commandes non permises généralement aux clients (dépassement des délais de modification, …).
* Annuler : possibilité d’effectuer une commande en respect avec les conditions d’annulation. L’agent d’accueil a la possibilité d’annuler exceptionnellement, lorsque c’est justifié, des commandes payées.

**Commandes archivées**

Ce sont les commandes qui sont déjà réalisées. Le passage d’une commande en cours à une commande archivée se fait le jour de la réalisation de la commande à 00h00.

Les informations affichées dans le tableau des commandes sont les mêmes que celles du tableau des commandes en cours sauf la colonne des détails :

* Client : Informations du passager (adresse, mail, téléphone, …)
* Voucher : document de confirmation contenant les détails du transfert et du rendez-vous avec le chauffeur
* Facture : facture B2C (Facture est destinée aux clients particuliers), conforme à la réglementation, contenant les détails de la transaction financière, le montant HT et la TVA.
* Editer : affichage du formulaire de réservation. Pas de possibilité de modification
* Annuler : non active

**Rubrique 4 : Suivi des transferts**

**Tous les transferts**

Tableau de tous les transferts par jour, par période et par type de prestation.

Le tableau des transferts diffère de celui des commandes essentiellement par deux points :

Pour un Aller / Retour, affichage de chaque sens du trajet dans une ligne séparée

Pour les navettes partagées, les passagers ayant effectué différentes commandes sur le même jour, la même heure et le même trajet sont comptabilisés un seul transfert donc une seule ligne

Actuellement, l’itinéraire demandé est vatry chalon reims

Le tableau contient les colonnes suivantes :

* Date presta
* Affiche de la date et l’heure de la réalisation du transfert
* Presta
* Affiche la nature de la prestation commandée
* Pick-up 1
* Affiche du lieu N° 1 de prise en charge
* Pick-up 2
* Affiche du lieu N° 2 de prise en charge
* Pick-up 3
* Affiche du lieu N° 3 de prise en charge
* Pick-up 4
* Affiche du lieu N° 4 de prise en charge
* Drop 1
* Affiche le lieu N°1 de destination
* Drop 2
* Affiche le lieu N°2 de destination
* Drop 3
* Affiche le lieu N°3 de destination
* Drop 4
* Affiche le lieu N°4 de destination
* Ad
* Affiche le nombre total d’adultes à prendre en charge dans le transfert
* Enf
* Affiche le nombre total d’enfants à prendre en charge dans le transfert
* BB
* Affiche le nombre total de bébé à prendre an charge dans le transfert
* Tarif
* Affiche le montant total payé par les clients pour ce transfert
* Détails
* Passager : un tableau avec une ville par colonne avec affichage d’une liste numérotée des passagers par colonne
* Editer : c’est une interface qui permet de paramétrer l’itinéraire afin de classer par ordre la prise en charge ou le dépôt des passagers.

**Interface 5 : Gestion des commandes optionnelles**

Fonctionnalités à mettre en place ultérieurement

**Interface 6 : Validation payements différés**

Renvoi au back-office de la banque

**Rubrique 7 : Encaissements**

Total recette : Présence d’un filtre par date et par période

* CB Vad
* CB Ph
* Espèces
* Total paiements

1. **Compte « Commercial»**

**Statut :**

* **Navette de Vatry**

**Rôle :**

* Accueil clientèle et permanence téléphonique
* Informations des clients
* Prospection et participation dans les opérations commerciales
* Participation dans la communication et dans l’animation des réseaux sociaux
* Vente B2C et B2B
* Suivi, vérification, modification et annulation des commandes en cours
* Gestion des comptes et des commandes des agences de voyage
* Recouvrement des agences de voyage
* Gestion des comptes et avantages des Clients –Relais
* Gestion des transporteurs

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

Permet à l’agent d’accéder aux informations de son compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Rubrique 2 : Nouvelle commande**

* **COMMANDES B2C**

Même conditions que celles de l’agent d’accueil

* **COMMANDES B2B**

Les commandes B2B sont effectuées dans les cas suivants :

* Commandes pour le compte des entreprises non inscrites dans la liste des agences partenaires,
* Commandes spéciales ou en last minute pour le compte des agences partenaires

Liste des prestations

1. Navette Aéroport - Région Parisienne B2B
2. Navette Aéroport – Gare de Châlons-en-Champagne B2B
3. Navette Gare de Reims centre B2B
4. Taxi Aéroport – Domicile B2B
5. Taxi Aéroport – Aéroport B2B
6. Navette partagée Inter-Villes, version B2B \*
7. Navette partagée Aéroport - Domicile, version B2B \*

La différence entre les commandes B2C et B2B réside essentiellement dans la différence entre les factures B2C et les factures B2B qui doivent contenir dans ce dernier cas les informations de la société, affiche la TVA intracommunautaire et la déduction de la commission du partenaire.

\* La spécification des versions B2B des Navettes partagées « Inter-Villes » et « Aéroport – domicile » sera présentée dans la partie « Compte Agence de Voyage I »

**Prise des commandes pour le compte d’une agence partenaire**

L’agent commercial effectue la commande dans son propre compte pour pouvoir enregistrer la réservation sans contraintes. Ensuite, il l’envoi à l’agence sous forme d’url. Il ne reste à l’agence qu’ouvrir le lien de l’url (ici l’url sera celle de la liste des commandes last minute), se connecter par ses propres identifiants et confirmer la commande.

Ici on aura le workflow suivant :

1. Le commercial reçoit une demande de réservation en last minute de la part d’une agence.
2. Le commercial crée la commande et l’affecte à l’agence en question.
3. L’agence reçoit la commande dans sa liste de commandes last minute
4. L’agence confirme la commande.

**Paiement des commandes B2B :**

Le paiement des commandes B2B est effectué sur la base de la facture globale émise le 1er de chaque mois et recouverte par l’agent commercial dans un délai de nb jours après la réception de la facture par le client.

**Interface 3 : Suivi des commandes**

**Mes commandes**

Dans cette interface, affichage de son propre tableau des commandes qu’il avait réalisées permettant de suivre son volume réalisé par jour et par période.

**Toutes les commandes**

* Même chose que le compte « Accueil »

**Commandes archivées**

* Même chose que le compte « Accueil »

Il faut prévoir une rubrique pour les commandes B2B

**Rubrique 4 : Suivi des transferts**

Même chose que le compte « Accueil »

**Rubrique 5 : Agences**

2 sous rubriques sont présentes : liste des agences, agences partenaires

**Liste des agences**

* Une interface contenant un datatable de toutes les agences de voyage répertoriées en France ou à l’étranger. Les champs affichés dans le tableau sont : Agence, Réseau, Adresse 1, Adresse 2, CP, Ville, E-mail, Téléphone, Fax, Web, Contact. Un ensemble de filtres est nécessaire avec la possibilité de recherche par Ville, par nom d’agence, …
* Le commercial a la possibilité d’effectuer un certain nombre d’action sur la liste, telle que : Possibilité d’ajouter une nouvelle agence à la liste : remplissage d’un formulaire contenant les informations de la nouvelle agence et validation.
* Possibilité de sélectionner une agence de voyage pour lui donner le statut partenaire. Pour attribuer le statut « Agences partenaires », 2 champs supplémentaires sont à ajouter par le Commercial au tableau. Les champs sont : « Destinations » (text Area) (la liste des destinations aériennes vendues par l’agence) et « Activité » (Réceptive ou Emissive).
* Un champ de paramétrage est aussi à remplir avant de valider la création de l’agence. Il s’agit du paramétrage de la commission. Le chiffre à saisir est compris entre 0,00% et 100,00%. Cela permettra de configurer la facture B2B de l’agence.
* Un deuxième tableau de paramétrage est affiché. Il permet de fixer la date régulière des paiements (Le 05 de chaque mois après la prise de la commande, jour J+30 après la prise de la commande, ….) (ca sera probablement un nombre entre 0 et 31 pour dire que le paiement se fera à j+nb) et le mode paiement (à enlever) (Chèque, virement, …).
* Il faudra aussi sauvegarder les informations suivantes :
  + Référent
  + Téléphone (ca peut être celui de la table agence comme il peut être différent généralement c’est les contacts du référent que ce soit le mail ou le téléphone)
  + Email
  + idCommercial (le commercial qui a ajouté cette agence)
* Les identifiants des comptes des nouvelles agences partenaires sont automatiquement envoyés à l’agence et un compte Agence est créé.
* Possibilité de constituer des groupes d’agences (par secteur d’activité, par catégorie, par région, …) à partir de la liste générale

**Agences partenaires**

Un tableau des agences partenaires contenant les colonnes suivantes : Date, Commercial, contact, Référent, destinations, volume, Détails

* Agence :
* Nom de l’agence
* Ville :
* Ville de l’agence
* Date :
* La date de la création du compte de l’agence
* Commercial
* Le commercial de Navette de Vatry qui a créé le compte
* Référent
* Le Nom et la fonction de la personne de référence au sein de l’agence
* Contact
* Le mail et téléphones du Référent
* Destinations
* Les destinations dont l’agence est spécialisée
* Activité
* Réceptive/Emissive
* Volume
* Chiffre d’affaire global réalisé par l’agence depuis la création de son compte
* Com
* La commission attribuée à l’agence pour le volume réalisé par l’agence
* Détails
* Modification : affichage du formulaire de l’agence avec possibilité de modification des informations de l’agence. Le formulaire de l’agence est suivi par « Valider » pour permettre la validation des modifications
* Réservations en cours : Affichage du tableau des commandes réalisées dans le mois en cours
* Facture en cours : Affichage de la dernière facture non soldée. En bas de la facture existence d’une icône « Facture soldée ». Si le Commercial appui sur le bouton, la facture sort de la rubrique facture en cours pour passer à « toutes les factures »
* Toutes les factures : Affichage d’une interface qui affiche toutes les factures en pdf. Devant chaque fichier est indiqué la date de clôture (la date à laquelle elle a été soldée) et le Commercial qui l’a soldée.

**Rubrique 6 : Client-Relais**

2 sous rubriques sont présentes : Nouveau Client-Relais**,** liste des clients-Relais,

**Nouveau client- Relais**

Formulaire client à remplir avec les champs suivants : Civilité, Nom, Prénom, Profession, adresse, CP, Ville, E-mail, Téléphone

Un tableau de paramétrage est en bas du formulaire qui doit définir les champs suivants :

* Prestation à offrir :
* Lieu de prise en charge
* Lieu de destination
* Nombre de personnes :
* Tarif public de la prestation
* CA d’éligibilité

**Liste des Client-Relais**

Tableau des Client-Relais avec les champs suivants :

* Date :
* La date de la création du compte du Client-Relais
* Commercial
* Le commercial de Navette de Vatry qui a créé le compte
* Cilent
* Le Nom du Client-Relais
* Activité
* Profession du Client-Relais
* Objectif
* Prestation programmée
* Coût
* Coût de la prestation programmée
* Volume
* Chiffre d’affaire global réalisé par le Client-Relais depuis la création de son compte
* Détails
* Modification : affichage du formulaire du Client-Relais avec possibilité de modification des informations de l’agence. Le formulaire de l’agence est suivi par « Valider » pour permettre la validation des modifications.
* Réservations en cours : Affichage du tableau des commandes réalisées dans le mois en cours
* Paramètres : Affichage du tableau des paramètres des objectifs et avantages programmés avec possibilité de modification. Le tableau est suivi par « Valider » pour confirmer les modifications sur les paramètres.

**Rubrique 7 : Encaissements**

Même chose que le compte « Accueil »

1. **Compte «Secrétariat»**

**Statut :**

* **Navette de Vatry**

**Rôle :**

* Permanence téléphonique
* Information des clients
* Suivi, vérification, modification et annulation des commandes en cours
* Supervision des transactions financières
* Solde des caisses des agents d’accueil et des commerciaux
* Suivi des recouvrements B2B
* Etablissement du journal financier de l’activité

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

Permet au secrétariat d’accéder aux informations de son propre compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Interface 2 : Suivi des commandes**

**Toutes les commandes**

* Même chose que le compte « Accueil »

**Commandes archivées**

* Même chose que le compte « Accueil »

**Rubrique 3 : Suivi des transferts**

Même chose que le compte « Accueil »

**Interface 4 : Recette Agents**

Total recette : Présence d’un filtre par date et par période

Un tableau avec affichage pour chaque agent les types d’encaissements suivants :

* CB vad
* CB Ph
* Espèces
* Tous les paiements
* Balance

La cellule « Balance » est active. Quand on clique dessus une page est ouverte dans laquelle un tableau des encaissements de chacun des agents est affiché. Dans la première colonne le montant en espèces enregistré par le système. Dans la deuxième colonne la secrétaire saisit tous les jours le montant que l’agent lui a déposé. La troisième colonne, donne la balance (2ème colonne – 1ère colonne). La cellule balance affiche la valeur trouvée dans la troisième colonne.

**Interface 4 : Total recette**

Tableau des encaissements à temps réel avec affichage de la source (

Web : customer

,

Accueil created by agent

,

Commercial par le commercial

,

Clients-Relais, role client relais (pas encore prêt)

Agence, … role agence partenaire

), mode de paiement (Espèces, chèques, CBPH, CB Vad, virement) et la date du payement (immédiat, la date prévue)

**Interface 5 : Commissions**

Tableau des commissions des partenaires et la date prévue des paiements

**Rubrique 6 : Sous-traitants**

Tableau à mettre en place lorsque la partie de l’affectation aux transporteurs est achevée

1. **Compte «Administration»**

**Statut :**

* **Navette de Vatry**

**Rôle :**

* Coordination avec les partenaires
* Gestion des comptes des agents de Navette de Vatry
* Prise des commandes B2C et B2B
* Suivi, vérification, modification et annulation des commandes en cours
* Gestion des transporteurs
* Gestion des comptes et des commandes des agences de voyage
* Recouvrement des agences de voyage
* Gestion des comptes et avantages des Clients –Relais
* Gestion des transporteurs
* Supervision des transactions financières
* Solde des caisses des agents d’accueil et des commerciaux
* Suivi des recouvrements B2B
* Etablissement du journal financier de l’activité

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

* Permet au secrétariat d’accéder aux informations de son propre compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Rubrique 2 : Gestion des comptes de Navette de Vatry**

* Ouverture des comptes des agents et du secrétariat avec gestion des rôles

**Rubrique 3 : Gestion des comptes « Partenaires »**

* Ouverture des comptes partenaires avec fixation des champs visibles pour chacun des profils
* Paramétrage des commissions de chacun des partenaires (Ajout commission)

**// Cette partie est à discuter encore est ce qu’on la garde ou non ?**

**Rubrique 4 : Vente et Commercial**

* Menu déroulant donnant accès à des sous-rubriques équivalentes à toutes les rubriques du compte « Commercial »

**Rubrique 5 : Gestion**

* Menu déroulant donnant accès à des sous-rubriques équivalentes aux rubriques du compte « Secrétariat »

1. **Compte « Aéroport»**

**Statut :**

* **Partenaire**

**Rôle :**

* Contrat d’exclusivité de gestion des transports terrestres de l’aéroport
* Participation dans la commercialisation des produits de Navette de Vatry
* Redirection des visiteurs du site web de l’aéroport.

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

* Permet au secrétariat d’accéder aux informations de son propre compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Rubrique 2 : Visualisation des commandes**

* Interface qui affiche le tableau de toutes les commandes quelle que soir la source avec la différence dans la colonne « Détails comme suit :
* Détails
* Passager : Informations du passager (adresse, mail, téléphone, …)
* Voucher : Idem que compte « Accueil »
* Facture : Idem que compte « Accueil »
* Editer : affichage du formulaire de la réservation avec non possibilité de modification
* Annuler : non actif

**Commandes archivées**

* Idem que le compte « Accueil »

1. **Compte « Compagnie aérienne»**

**Statut :**

* **Partenaire**

**Rôle :**

* Redirection des visiteurs du site web de l’aéroport.

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

* Permet à l’aéroport d’accéder aux informations de son propre compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Rubrique 2 : Visualisation des commandes**

* Interface qui affiche le tableau des commandes dont la source est la compagnie aérienne Détails
* Passager : Informations du passager (adresse, mail, téléphone, …)
* Voucher : Idem que le compte « Accueil » appliqué sur les commandes de la compagnie aérienne
* Facture Idem que le compte « Accueil » appliqué sur les commandes de la compagnie aérienne
* Editer : affichage du formulaire de la réservation avec non possibilité de modification
* Annuler : non actif

**Commandes archivées**

* Idem que le compte « Accueil » appliqué sur les commandes de la compagnie aérienne

1. **Compte « Client-Relais»**

**Statut :**

* **Client**

**Rôle :**

* Vente B2C

Ça pourrait être une association, un Commerce ou aussi un client particulier disposant d’un réseau d’usagers des produits de NDV. Il bénéficie des avantages générés par le volume d’affaires apporté par lui.

Il dispose du statut « Client » dans la prise des réservations au bénéfice des « Passagers ».

**Interface 1 : Espace «Mon compte»**

Permet au client d’accéder aux informations de son propre compte pour modifier ses informations (téléphone, mot de passe, …). L’espace Relais est paramétré par l’admin et permet des avantages spécifiques au client. Le compte permet au Client-Relais de voir toutes les commandes qu’il a effectuées, le montant des transactions effectuées et les avantages en cours de cumul.

**Interface 2 : Nouvelle commande**

Accès à travers le site web de Navette de Vatry, à l’instar des internautes classiques

**Produits accessibles**

1. Navette Aéroport - Région Parisienne
2. Navette Aéroport – Gare de Châlons-en-Champagne
3. Navette Gare de Reims centre
4. Taxi Aéroport – Domicile
5. Taxi Aéroport - Aéroport
6. Navette partagée Inter-Villes, version B2C
7. Navette partagée Aéroport - Domicile, version B2C

**Prise des commandes :**

Le Client-Relais suit la même démarche de réservation que celle des clients web et ses commandes sont soumises aux mêmes contraintes.

**Paiement des commandes :**

Le paiement est effectué par carte bancaire via le site web

Un billet est offert grâce à la réalisation d’un certain nombre de billets. Les conditions d’attribution des gratuités sont préalablement paramétrées par le Commercial.

Un exemple des gratuités programmées :

* Si cumul du nombre de personnes pris en charge par Navette de Vatry, quel que soit le type de prestation, soit ≥ 10 personnes => 1 gratuité dans la navette Aéroport – Gare de Châlons-en-Champagne est offerte

Concrètement pour appliquer ces gratuités aux commandes du Client-Relais, 2 options sont possibles :

1. Ou bien le client-relais effectue normalement ses réservations et payements et quand il dépasse son objectif un remboursement est effectué par le Commercial (C’est une solution de développement technique spécifique mais commercialement peu efficace)
2. Ou bien, grâce à la formule appliquée par le Commercial sur le compte Client-Relais, l’étape 3 du processus de réservation (c'est-à-dire l’étape post facturation) est personnalisée de manière à introduite un décalage entre le nombre de personnes pris en compte dans le calcul du tarif dans la première étape de la réservation et pour celui sur la base du quel est calculé le montant facturé. Dans le cas où la gratuité concerne des places dans une navette partagée, à l’atteinte du Client-Relais de son objectif, à sa première commande Aéroport-Gare de Châlons-en-Champagne sera facturée comme suit. Nombre de passagers = N alors le Client-Relais sera facturé sur la base de [(N-1) + 1 €] passagers.

**Interface 3 : Suivi des commandes**

**Commandes**

Menu déroulant : toutes les commandes, commandes en cours, commandes annulées, commandes archivées.

**Commandes en cours**

Tableau de toutes les commandes en cours c'est-à-dire celles qui ne sont pas encore réalisées avec un ensemble de filtres permettant de retrouver un transfert par date, par référence, par type de prestation, ou par nom du passager afin de visionner ses détails en cas de demande d’un client ou d’effectuer une modification ou une annulation.

Le tableau des commandes est le même que celui affiché au comptoir sauf la colonne « Détails »

* Détails
* Passager : identique compte « Accueil »
* Voucher : identique compte « Accueil »
* Facture : facture B2C
* Annuler : non active. Pour toute demande d’annulation le Client-Relais est amené à prendre contact avec le service commercial

**Commandes archivées**

Ce sont les commandes qui sont déjà réalisées. Le passage d’une commande en cours à une commande archivée se fait le jour de la réalisation de la commande à 00h00.

Les informations affichées dans le tableau des commandes sont les mêmes que celles du tableau des commandes en cours sauf la colonne des détails :

* Client : identique compte « Accueil »
* Voucher : identique compte « Accueil »
* Facture : facture B2C
* Editer : non active
* Annuler : non active

**Rubrique 4 : Points et avantages**

Cette interface permet au Client-Relais de suivre son volume réalisé par jour et par période ainsi que le compteur des commandes de son objectif.

**Volume du mois en cours**

Résumé du tableau des commandes effectuées pendant le mois en cours. Le mois est définit du 01 à la fin du mois calendaire. La date de référence est celle de l’enregistrement de la commande.

Colonnes à afficher :

Date Réservation, Date prestation, Prestation, Nombre de personnes (adulte, enfant et BB), tarif, facture (B2C)

**Points en cours**

Liste des commandes et des points correspondants avec affichage du nombre de points qui manque pour atteindre le prochain pallier.

A l’atteinte du pallier et l’obtention du Client-Relais de sa gratuité le compteur est remis à zéro ou bien automatiquement ou bien par le service commercial de Navette de Vatry.

**Historique des points réalisés**

C’est une interface qui affiche toutes les anciennes gratuités obtenues par le Client-Relais.

1. **Compte « Agence de voyage I»**

**Statut :**

* **Agence de voyage I**

**Rôle :**

* Vente B2B

**Rubrique 1 : Espace « Mon compte »**

Permet à l’agent d’accéder aux informations de son compte pour visualiser et modifier ses informations personnalisées (téléphone, mot de passe, …)

**Rubrique 2 : Nouvelle commande**

Présence dans cette interface des bannières actives des prestations avec les détails suivants :

1. Navette Aéroport - Région Parisienne B2B
2. Navette Aéroport – Gare de Châlons-en-Champagne B2B
3. Navette Gare de Reims centre B2B
4. Taxi Aéroport – Domicile B2B
5. Taxi Aéroport – Aéroport B2B
6. Navette partagée Inter-Villes, version B2B
7. Navette partagée Aéroport - Domicile, version B2B

**Spécification des versions B2B des Navettes partagées « Inter-Villes » et « Aéroport – domicile » :**

L’agence de voyage partenaire choisit le type de prestation et les villes qu’elle veut desservir sur le circuit de la navette. Il saisit ensuite le nombre personnes par pick-up. Le tarif affiché est celui du transfert privé de la ville la plus éloignée correspondant au pallier du nombre total de personnes saisi. Ce tarif est majoré de 10% pour chaque arrêt intercalé entre le lieu de départ et le lieu d’arrivée.

Un voucher individuel est alors édité et envoyé aux passagers, un par un, par mail. ( ici il devra donc saisir tous les passagers un par un ?)

Les bannières renvoient aux pages statiques des prestations correspondantes. Elles sont munies du bouton « réserver »

A la sélection du bouton réserver, l’agent de voyage accède au tunnel de réservation correspondant à cette prestation.

Le remplissage des détails des transferts dans les formulaires de réservation se fait de la même manière que ceux du site front.

**Confirmation des commandes**

A l’étape de confirmation, l’agent déclare avoir lu et accepté les conditions de vente en B2B en cochant la case CGV spécifique (B2B).

A la validation de la commande 2 documents sont générés :

* Un voucher de confirmation
* Une facture interne Navette de Vatry – Agence de voyage affichant le tarif après la commission

Le voucher de confirmation est généré dans une version imprimable et envoyé par mail au passager et au client.

Dans le voucher la première phrase devient :

***Monsieur/Madame/, Nom et prénom du client,***

***Nous avons le plaisir de vous confirmer votre prestation de transfert commandée auprès de l’agence de voyage …. à la date du …./…./………..***

Les commandes de l’agent de voyage sont soumises aux mêmes contraintes que l’internaute.

Pour une demande de dernière minute, l’agent de voyage contacte le commercial de NDV qui, en cas de disponibilité du service, doit avoir la possibilité d’effectuer la commande pour le compte de l’agence de voyage.

**Rubrique 3 : Suivi des commandes**

Menu déroulant : toutes les commandes, commandes en cours, commandes annulées, commandes archivées.

**Commandes en cours**

Tableau de toutes les commandes en cours c'est-à-dire celles qui ne sont pas encore réalisées avec un ensemble de filtres permettant de retrouver un transfert par date, par référence, par type de prestation, ou par nom du passager afin de visionner ses détails en cas de demande d’un client ou d’effectuer une modification ou une annulation.

Le tableau des commandes est le même que celui affiché au comptoir sauf la colonne « Détails »

* Détails
* Client : identique compte « Accueil »
* Voucher : identique compte « Accueil »
* Facture : facture B2B avec déduction de la commission
* Change les infos des passagers
* Annuler (jusqu’à j-3) : possibilité d’effectuer une commande en respect avec les conditions d’annulation. Pour une annulation last minute, l’agent est amené à prendre contact avec le service commercial de Navette de Vatry.

**Commandes archivées**

Ce sont les commandes qui sont déjà réalisées. Le passage d’une commande en cours à une commande archivée se fait le jour de la réalisation de la commande à 00h00.

Les informations affichées dans le tableau des commandes sont les mêmes que celles du tableau des commandes en cours sauf la colonne des détails :

* Client : identique compte « Accueil »
* Voucher : identique compte « Accueil »
* Facture : facture B2B avec déduction de la commission
* Aperçu : Aperçu de la commande
* Annuler : non active

**Rubrique 4 : Factures**

**Volume du mois en cours**

Résumé du tableau des commandes effectuées pendant le mois en cours. Le mois est définit du 01 à la fin du mois calendaire. La date de référence est celle de l’enregistrement de la commande.

Colonnes à afficher :

Date Réservation, Date prestation, Prestation, Nombre de personnes (adulte, enfant et BB), tarif, facture (B2B)

**Facture en cours**

La facture clôturée du mois dernier, en attente de payement

Au payement de la facture, l’agent commercial ou l’administrateur doit clôturer la facture avec la mention facture réglée. A ce moment la factures

**Historique des factures**

C’est une interface qui affiche toutes les anciennes factures réglées, rangées par date.

1. **Compte « Agent de voyage R»**

A mettre en place ultérieurement

1. **Compte « Distributeur»**

**Statut :**

* **Client**

**Rôle :**

* Permanence téléphonique
* Information des clients
* Suivi, vérification, modification et annulation des commandes en cours
* Supervision des transactions financières
* Solde des caisses des agents d’accueil et des commerciaux
* Suivi des recouvrements B2B