

# Cahier des charges

BoVoyages 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 BoVoyage 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, BoVoyage 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.

BoVoyage 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.

## Offre de voyages

Un voyage correspond à une formule tout en un :

- une destination
- une date aller
- une date retour
- un nombre de voyageur (1 à 9)
- un client

Le prix payé sous entend "tout compris" : transport, hébergement, ...

Une destination est composée :

- d'une région (correspondant à une région dans un pays)
- d'une description du voyage

## Réservation d'un voyage

Lorsqu'un client réserve un voyage, son numéro de carte bancaire est requis et un numéro de dossier est attribué. 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. BoVoyage consulte alors l'agence concernée par le voyage commandé. Si le nombre de places encore disponibles est suffisant, BoVoyage 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* : BoVoyage contrôle la validité de la carte bancaire du client,

*en cours* : BoVoyage négocie avec l'agence de voyage (durée de 48 heures maximum),

*refusée* : les places disponibles sont insuffisantes,

*acceptée* : les places ont été réservées par BoVoyage 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**

BoVoyage 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.

BoVoyage 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, BoVoyage souhaiterait dans le futur cibler ses offres de voyage en fonction de la tranche d'âge des participants.

En revanche BoVoyage 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 BoVoyage) 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.

BoVoyage 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 fait partie du tableau de bord suivi par la direction générale.

### **Suivi d'un dossier**

On peut résumer ainsi le suivi des commandes clients par BoVoyage :

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, BoVoyage 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, BoVoyage 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, BoVoyage 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, BoVoyages 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).

### **Refonte du système informatique existant**

Le nouveau SI sera structuré autour de deux applications utilisant la même base de données

- une application internet permettant aux internautes de voir les voyages, de commander un voyage, de gérer leurs voyages
  - cette application est la vitrine de l'agence
- une application intranet permettant aux commerciaux de
  - gérer les voyages
  - gérer les clients
- authentications
  - les clients doivent s'authentifier pour gérer leurs voyages
  - les commerciaux doivent s'authentifier pour se connecter à l'intranet