

Guide utilisateur

Agence de Voyages Horizon

1. Objectif du guide utilisateur

Ce guide a pour objectif d'accompagner les utilisateurs dans la prise en main des outils mis à disposition par l'Agence de Voyages Horizon.

Il s'adresse :

- Au personnel interne utilisant l'intranet
- Aux partenaires et clients externes utilisant l'extranet

Il explique les principales fonctionnalités disponibles et leur utilisation au quotidien, sans nécessiter de connaissances techniques particulières.

2. Accès aux outils

2.1 Accès à l'intranet (personnel interne)

L'intranet est accessible uniquement aux employés de l'agence.

Pour y accéder :

1. Ouvrir un navigateur internet
2. Saisir l'adresse de l'intranet
3. Entrer son identifiant et son mot de passe
4. Valider la connexion

Une fois connecté, l'utilisateur accède à son espace personnel en fonction de son rôle.

2.2 Accès à l'extranet (partenaires et clients)

L'extranet est accessible depuis Internet pour les partenaires et clients externes disposant d'un compte.

La connexion s'effectue de la même manière :

1. Accéder à l'adresse de l'extranet
2. Saisir les identifiants fournis par l'agence
3. Valider l'accès

Les utilisateurs externes disposent d'un accès limité et sécurisé.

3. Utilisation de l'intranet (utilisateurs internes)

3.1 Tableau de bord

Après connexion, l'utilisateur accède à un tableau de bord synthétique lui permettant de :

- Visualiser les informations principales
 - Accéder rapidement aux différentes fonctionnalités
 - Consulter les dernières mises à jour
-

3.2 Gestion des offres de voyage

Depuis l'intranet, les utilisateurs autorisés peuvent :

- Consulter la liste des offres existantes
- Ajouter de nouvelles offres
- Modifier ou mettre à jour les informations d'une offre
- Supprimer une offre si nécessaire

Ces actions permettent de maintenir un catalogue d'offres à jour.

3.3 Gestion des clients et des réservations

L'intranet permet de :

- Créer et consulter des fiches clients
- Gérer les dossiers de réservation
- Mettre à jour les informations clients
- Suivre l'état des réservations

Cette fonctionnalité facilite le suivi commercial et opérationnel.

3.4 Gestion des partenaires

Les utilisateurs peuvent :

- Consulter la liste des partenaires (hôtels, transporteurs, etc.)
 - Ajouter ou mettre à jour les informations partenaires
 - Associer des partenaires aux offres de voyage
-

3.5 Gestion des documents internes

Un espace documentaire permet de :

- Consulter les documents internes
- Ajouter de nouveaux documents
- Organiser les documents par catégorie

Cet espace centralise les documents professionnels de l'agence.

4. Utilisation de l'extranet (partenaires et clients)

4.1 Consultation des informations

Les utilisateurs externes peuvent :

- Consulter les informations partagées par l'agence
 - Accéder aux documents mis à disposition
-

4.2 Communication avec l'agence

L'extranet permet :

- L'envoi de messages ou de demandes via des formulaires
- La prise de rendez-vous avec un collaborateur de l'agence

Ces fonctionnalités facilitent les échanges tout en restant sécurisées.

5. Bonnes pratiques d'utilisation

Afin de garantir la sécurité et le bon fonctionnement du système, il est recommandé de :

- Ne jamais partager ses identifiants
 - Se déconnecter après chaque utilisation
 - Utiliser des mots de passe confidentiels
 - Signaler tout problème ou comportement inhabituel
-

6. Assistance et support

En cas de difficulté :

- Contacter le personnel informatique de l'agence
 - Signaler tout problème d'accès ou d'utilisation
 - Demander une assistance en cas de doute
-

7. Conclusion

Ce guide utilisateur permet une prise en main simple et rapide des outils informatiques de l'Agence de Voyages Horizon.

Il a pour but de faciliter l'utilisation quotidienne de l'intranet et de l'extranet, tout en garantissant la sécurité des données et l'efficacité du travail de l'ensemble des utilisateurs.