

Agence de voyage Horizon

Cette documentation a pour but d'aider l'agence à comprendre et utiliser la solution informatique mise en place dans le cadre du projet.

1. Objectif de la documentation

Cette documentation est destinée en priorité à l'Agence de Voyages Horizon. Elle a pour objectif de permettre à toute personne, y compris non technique, de comprendre le fonctionnement global de la solution informatique mise en place, les outils disponibles et leur utilisation au quotidien.

Elle vise également à donner à l'agence l'autonomie nécessaire pour exploiter, administrer et faire évoluer la solution sans dépendre systématiquement d'un prestataire externe.

2. Installation

Pour le bon fonctionnement de notre programme, nous avons dû appliquer un réseau structuré, un serveur, un intranet et un extranet.

Cette solution mise en place pour notre agence de voyage a pour objectif de centraliser et d'organiser l'ensemble des outils informatiques nécessaires au fonctionnement quotidien de l'agence.

Grâce à ces outils vous pourrez :

- Gérer les clients, les offres de voyage et les réservations de manière structurée.
- Centraliser les documents internes et professionnels.
- Sécuriser l'accès aux données sensibles.
- Garantir la continuité de l'activité grâce à des sauvegardes régulières.

L'ensemble du système a été conçu pour simplifier le travail des équipes, améliorer la fiabilité des informations et réduire les risques liés à la perte de données ou aux accès non autorisés.

Elle sera utilisée par différents profils, chacun disposant d'un accès adapté à ses besoins :

- Le personnel administratif et les agents de voyage**, qui utilisent principalement l'intranet pour gérer les clients, les offres, les dossiers de réservation et les documents internes.

-**Les responsables et la direction**, qui accèdent aux informations de suivi, aux documents de référence et aux données nécessaires à la prise de décision.

-**Les partenaires externes** (hôtels, compagnie de transport, partenaires commerciaux), qui utilisent l'extranet pour consulter les informations mise à leur disposition, accéder à des documents partagés et communiquer avec l'agence.

-**Le personnel informatique**, qui assure la gestion des utilisateurs, la maintenance de base du système et le suivi du bon fonctionnement de la solution

Chaque utilisateur dispose de droits d'accès spécifiques afin de garantir la sécurité des informations tout en permettant une utilisation simple et efficace des outils

3. Les outils

Les outils mis à disposition permettent à l'Agence de gérer l'ensemble de ses activités de manière centralisée et sécurisée.

Ils ont été conçus pour simplifier le travail quotidien des équipes, améliorer l'organisation des informations et faciliter les échanges avec les partenaires externes.

Ces outils couvrent principalement :

- La gestion des clients et des offres de voyage.
- La gestion des documents professionnels.
- La communication avec les partenaires.
- L'accès sécurisé aux information selon le rôle de chaque utilisateur.

3.1 L'intranet

L'intranet est un outil interne réservé au personnel de l'agence

Il permet de :

- Consulter et gérer les offres de voyage.
- Gérer les clients et les dossiers de réservation.
- Accéder aux documents internes(contrats,procédures,catalogues).
- Centraliser les informations liées à l'activité de l'agence.

L'intranet constitue l'outil principal utilisé au quotidien par les équipes internes.

3.2 L'extranet

L'extranet est destiné aux partenaires externes de l'agence.

Il permet de :

- Consulter certaines informations partagées par l'agence.
- Accéder à des documents mis à disposition.
- Envoyer des demandes ou messages via des formulaires
- Prendre rendez-vous avec un collaborateur de l'agence.

L'extranet offre un accès contrôlé et sécurisé, sans exposer les données internes de l'agence.

3.3. Le serveur central

Le serveur central héberge l'ensemble des outils et des données de l'agence.

Il permet de :

- Stocker les données de manière centralisée.
- Assurer la disponibilité des services.
- Sécuriser les accès.
- Effectuer des sauvegardes régulières.

Même s'il n'est pas utilisé directement par les utilisateurs, le serveur est un élément clé du bon fonctionnement de la solution. Le personnel informatique intervient ponctuellement pour la gestion, la maintenance et le suivi des outils.

4. Gestion des utilisateurs

La gestion des utilisateurs permet de contrôler l'accès aux outils et aux informations de l'Agence de Voyages Horizon. Elle garantit que chaque personne accède uniquement aux fonctionnalités et aux données nécessaires à son activité.

Cette organisation permet de :

- Protéger les données sensibles de l'agence.
- Éviter les erreurs de manipulation.

-Mieux organiser le travail selon les rôles de chacun.

Suivre les accès aux outils internes et externes.

Les employés de l'agence disposent d'un compte personnel pour accéder à l'intranet.

Les partenaires externes eux disposent d'un accès limité via internet.

Le personnel informatique est chargé de créer, modifier ou supprimer les comptes utilisateurs

Les différents rôles utilisateurs sont :

-**Administrateur** qui gère les utilisateurs, les accès et les paramètres généraux de la solution.

-**Agent de voyage** qui utilise l'intranet pour gérer les clients, les offres de voyage, les réservations et les documents internes.

-**Responsable** qui accède aux informations de suivi, aux documents de référence et aux données nécessaires à la gestion de l'agence.

-**Client** qui dispose d'un accès limité lui permettant de consulter certaines informations mise à disposition par l'agence et d'effectuer des demandes ou prises de contact.

Cette organisation garantit une séparation claire des accès entre les usages internes et externes.

Accès aux outils se fait à l'aide d'identifiants personnels. Les droits d'accès sont strictement définis en fonction du rôle de l'utilisateur, afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des données.

Afin de maîtriser l'utilisation des ressources, un quota de stockage de 2 Go est attribué à chaque utilisateur interne.

Cette mesure permet de :

-Garantir de bonnes performances du système.

-Prévenir l'encombrement du serveur.

-Faciliter les opérations de sauvegarde.

-Assurer un usage professionnel de l'espace de stockage.

5. La sécurité du système

La sécurité est un élément central de la solution mise en place pour l'Agence de Voyages Horizon. Elle vise à protéger les données sensibles de l'agence, à limiter les accès non autorisés et à garantir un usage conforme des outils informatiques.

L'accès aux outils se fait uniquement par authentification, à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe personnels. Chaque utilisateur dispose de droits d'accès définis en fonction de son rôle au sein de l'agence (administrateur, agent de voyage, responsable ou partenaire externe).

La séparation entre l'intranet et l'extranet permet de protéger les informations internes. Les utilisateurs externes n'ont accès qu'aux données qui leur sont spécifiquement destinées, sans possibilité de consulter ou de modifier les informations internes de l'agence.

Des règles de sécurité sont également appliquées afin de limiter les risques liés aux erreurs humaines ou aux usages inappropriés, notamment par une gestion claire des permissions et un contrôle des actions sensibles.

Cette organisation permet de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de l'agence.

6. Les sauvegardes et la protection des données

Afin de garantir la continuité de l'activité de l'agence, une stratégie de sauvegarde régulière a été mise en place.

Les données concernées par les sauvegardes sont notamment :

- Les informations clients et partenaires.
- Les dossiers et réservation.
- Les documents internes et professionnels.
- Les données nécessaires au bon fonctionnement des applications.

Les sauvegardes sont réalisées de manière périodique afin de limiter la perte de données en cas de panne, erreur de manipulation ou d'incident technique.

En cas de problème, ces sauvegardes permettent de restaurer les informations essentielles et de reprendre l'activité dans des délais raisonnables, sans impact majeur sur le fonctionnement de l'agence.

Cette politique de sauvegarde constitue une garantie importante pour la fiabilité et la pérennité du système informatique.

7.L'utilisation côté client et partenaire externe

L'extrant permet aux clients et partenaires externes d'accéder à certaines informations de manière simple et sécurisée.

Depuis cet espace, ils peuvent :

- Consulter les informations mises à disposition par l'agence.
- Accéder à des documents partagés.
- Envoyer des messages ou des demandes via des formulaires.
- Prendre rendez-vous avec un collaborateur de l'agence.

L'interface a été conçue pour être claire et intuitive, ne nécessitant aucune compétence technique particulière. Les utilisateurs externes accèdent uniquement aux fonctionnalités qui leur sont autorisées, ce qui garantit la sécurité des données internes l'agence.

Cette utilisation encadrée permet de fluidifier les échanges avec les partenaires tout en conservant un contrôle total sur les informations partagées.

8.Maintenance et Évolution du système

La solution a été conçue afin de faciliter la maintenance courante et de permettre des évolutions futures.

La maintenance quotidienne comprend principalement :

- La gestion des comptes utilisateurs.
- La mise à jour des contenus et documents.
- La vérification du bon fonctionnement des services.
- Le suivi de l'espace de stockage des sauvegardes

Ces opérations peuvent être réalisées par le personnel informatique de l'agence, à l'aide de la documentation fournie.

Le système a également été pensé pour évoluer avec les besoins de l'agence. Il est possible, par exemple, d'ajouter de nouveaux utilisateurs, de modifier les droits d'accès, d'intégrer de nouvelles fonctionnalités ou d'adapter l'organisation des données sans remettre en cause l'ensemble de la solution existante.

Cette approche garantit à l'agence une solution durable, évolutive et maîtrisée sur le long terme.