

PROJET KSAV

Application d'enregistrement des retours clients et de suivi de la qualité des voyages

Propriétés	Description				
Intitulé	Développement d'une application de saisie des retours clients sur des voyages organisés par le groupe Salaün, liste des retours clients, analyse des données.				
Présentation Rapide	L'application va permettre d'établir une gestion plus précise et uniforme entre les entités du groupe Salaün. Elle devra permettre aux agents de voyages de saisir les retours de leurs clients sur les voyages des T.O (Tour Operators) du Groupe et hors Groupe. L'analyse de ces données alimentera une base de données qui permettra de comparer, analyser et déterminer des axes d'améliorations sur les destinations souffrant d'une mauvaise qualité.				
Positionnement	<table><tr><td>Semestre 1</td><td>Semestre 2</td><td>Semestre 3</td><td>Semestre 4</td></tr></table> <p style="text-align: center;">>>>></p>	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4
Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4		
Durée estimée en heures	De septembre à janvier				
Savoir-faire SI mobilisés en priorité	<ul style="list-style-type: none">• Concevoir et développer une solution applicative• Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative• Gérer les données				
Documents joints	Cahier des charges (.docx)				
Modalités de réception	Production d'un système opérationnel – fiche de recette Production d'un dossier d'épreuve E5				

CAHIER DES CHARGES

Contexte

Fondé il y a plus de 90 ans à Quimper en Bretagne, le Groupe Salaün est une entreprise familiale spécialisée dans les métiers du tourisme. Il est notamment devenu l'un des plus importants Tour-opérateurs français avec plus de 500 collaborateurs et un réseau de plus de 160 points de vente en France et en Belgique.

Avec ses marques généralistes (Salaün Holidays, Nationaltours, BT Tours, La Boutique des Groupes et Amiclub) et ses marques spécialistes telles que Nordiska, Hugh, Entre Nous ou encore Alpes Express, le Groupe Salaün organise des voyages dans le monde entier : en long et moyen-courriers, en formules circuits, séjours, croisières ou balnéaires, pour des voyages en groupes ou en individuels et / ou sur-mesure et à la carte.

Définition du besoin

Définition de l'objet

Comme tout organisateur de voyage, l'entreprise est confrontée à la difficulté de mesurer le niveau de satisfaction des personnes qui lui ont fait confiance pour organiser leurs vacances.

En effet, la gestion des retours clients n'existe pas au sein des sociétés/marques du Groupe SALAUN. Il devient urgent de la mettre en place.

L'application envisagée, doit ainsi permettre la saisie, la modification et le suivi des retours clients par des fonctions de reporting simples. Cette application permettra d'homogénéiser le traitement et l'analyse de la satisfaction des clients qui ont voyagé avec SALAUN que ce soit avec une marque du Groupe ou avec d'autres T.O (Tour Opérateur).

Forme de l'objet

L'application Web destinée aux agents de voyage, responsable d'agence et directeur de réseau, sera en ligne, accessible depuis un ordinateur de l'agence de voyages.

Accessibilité/Sécurité

L'environnement doit être accessible aux seuls acteurs dûment authentifiés.

Contraintes

Architecture

L'application respectera l'architecture des standards du marché : application Web MVC

L'utilisation du framework CodeIgniter est imposée par la direction des Systèmes d'Information.

Ergonomie

L'équipe projet devra proposer une maquette ergonomique permettant une utilisation simple et intuitive pour les agents de voyage qui seront amenés à saisir les retours clients.

La charte graphique doit être adaptée aux sociétés / marques du Groupe.

Codage

Les bonnes pratiques de codage doivent respecter les normes associées à votre éditeur ou Atelier de Génie Logiciel (Camel case, espacement-blanc, nommage des variables, indentation...)

Environnement

Le logiciel devra être codé en langage PHP 7.

Une compatibilité avec les navigateurs principaux du marché est attendue : Edge, Chrome, FireFox, Opera

L'utilisation de bibliothèques et API est à l'appréciation du prestataire.

Modules

L'application doit proposer les modules suivants :

- Liste des voyages ayant été effectués.
- Possibilité de trier les voyages par T.O
- Enregistrement des nouveaux voyages.
- Enregistrement/saisie des retours clients
- Liste des clients enregistrés
- Modification / suppression d'un retour client
- Liste des retours clients
- Possibilité de trier des retours clients

Futures évolutions envisagées

- Calcul d'indicateur de satisfaction client.
- Possibilités de réaliser un export type.csv ou .xls des voyages et retours clients.
- Console d'administration (back office) : gestion des droits d'accès, paramétrage : utilisateur, TO, agence...
- Fonction d'importation des données : liste des utilisateurs, données voyage (code, libellé....).
- Fonction de filtrages des retours par Agent, Agence, T.O, Destination, thème, note, indicateur de satisfaction.

Documentation

La documentation devra présenter l'arborescence de l'application selon le choix d'architecture et de technologies retenues par le groupe projet, pour chaque module, le descriptif des éléments, classes et bibliothèques utilisées.

Il est attendu une documentation utilisateur permettant au client d'assurer la formation de ses collaborateurs en interne.

Responsabilités

Le commanditaire fournira à la demande toute information sur le contexte nécessaire à la production de l'application.

Le prestataire est à l'initiative de toute proposition technique complémentaire.

DESCRIPTION DU DOMAINE DE GESTION

La gestion des retours clients

La gestion des retours clients n'existent pas actuellement en agence de voyage. Aucune procédure et aucun formalisme n'existe.

Organisation des retours clients

L'agent de voyage contacte le client environ 1 semaine après sa date de retour par téléphone. Il s'ensuit un entretien téléphonique qui permet à l'agent de voyage de collecter les informations sur les différentes prestations / niveau de satisfaction du client.

Une fois le formulaire rempli, un email récapitulatif est envoyé au client pour information. Ce dernier n'a pas la possibilité de modifier les éléments autrement qu'en appelant l'agent de voyage qui procédera aux modifications.

Processus à informatiser

VOYAGES

Un voyage est identifié par :

- Un code voyage
- Une description.
- Le type de voyage (circuit, séjour, croisière, ...)
- La destination

CLIENT

Le client est identifié par :

- Ses noms/prénoms.
- Sa date de naissance.
- Son adresse.
- Son adresse email.
- Son numéro de téléphone.

RETOUR CLIENT

Un client peut donner des avis sur des voyages différents, mais ne peut donner qu'un seul avis sur un voyage donnée même s'il faut plusieurs fois le même voyage.

Un retour client est lié à la fois à un voyage et à un client. Il contient deux types d'information :

1. Les informations liées au voyage lui-même :
 - Le numéro de réservation client (unique)
 - La date à laquelle le client a effectué le voyage
 - La ville de départ du client
2. Les informations de satisfaction :
 - Les plus et les moins du voyage tels que cités par le client lors de l'entretien.
 - Le niveau de satisfaction du client concernant les prestations proposées sur les critères suivants :

PRESTATIONS
TRANSFERT
HOTEL
RESTAURATION
SERVICE/ACCUEIL
ANIMATION
EXCURSIONS/GUIDE
TRANSPORT AERIEN
TRANSPORT CAR
THALASSO/SPA
CROISIERE

Le niveau de satisfaction doit être compris entre 1 (client insatisfait) et 3 (client très satisfait), ou « non applicable » (valeur « N/A ») dans les cas où la prestation n'a pas été proposée.

RAPPORTS

Les utilisateurs de l'application doivent pouvoir visualiser :

- La liste des voyages.
- La liste des clients ayant été interrogés.
- La liste des retours clients.