

## **ETUDE DE CAS – TOUR OPERATEUR**

**Un tour-opérateur offre à sa clientèle plusieurs types de voyages dans le monde entier. L'étude porte sur la gestion de la société, en particulier sur la réservation d'un ou plusieurs voyages.**

**La direction commerciale** s'organise autour d'un réseau d'agences de voyages exclusives, 211 réparties dans une vingtaine de pays.

**La direction organisation** est chargée de concevoir et d'organiser chaque voyage, et présente tous ces voyages dans un catalogue.

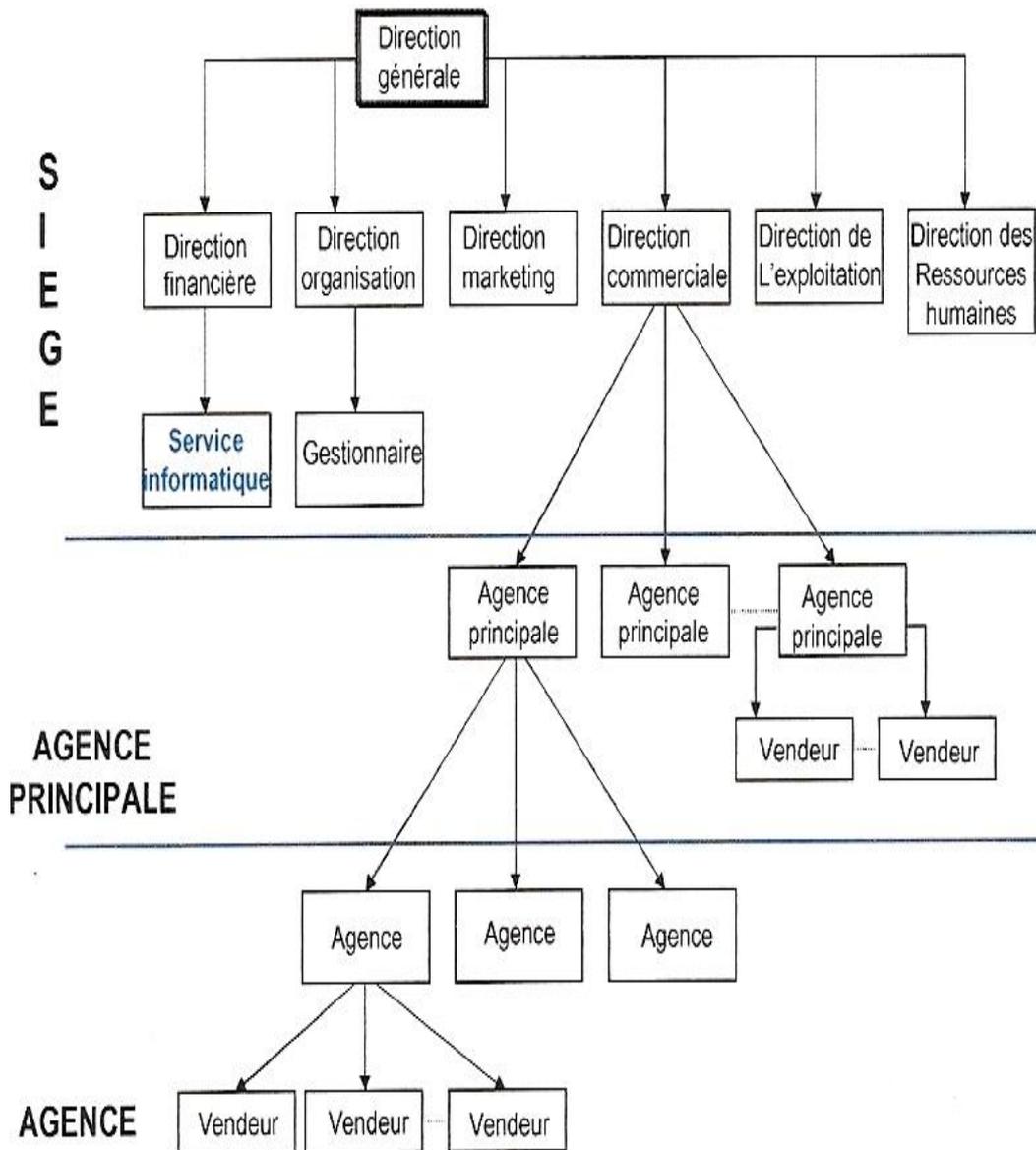
Les voyages sont uniquement vendus aux clients par le biais des agences faisant parti de la direction commerciale.

**La direction financière** est responsable de toute la comptabilité de la société, présente et gère les paiements échelonnés dans le cas de clients ne désirant pas payer immédiatement.

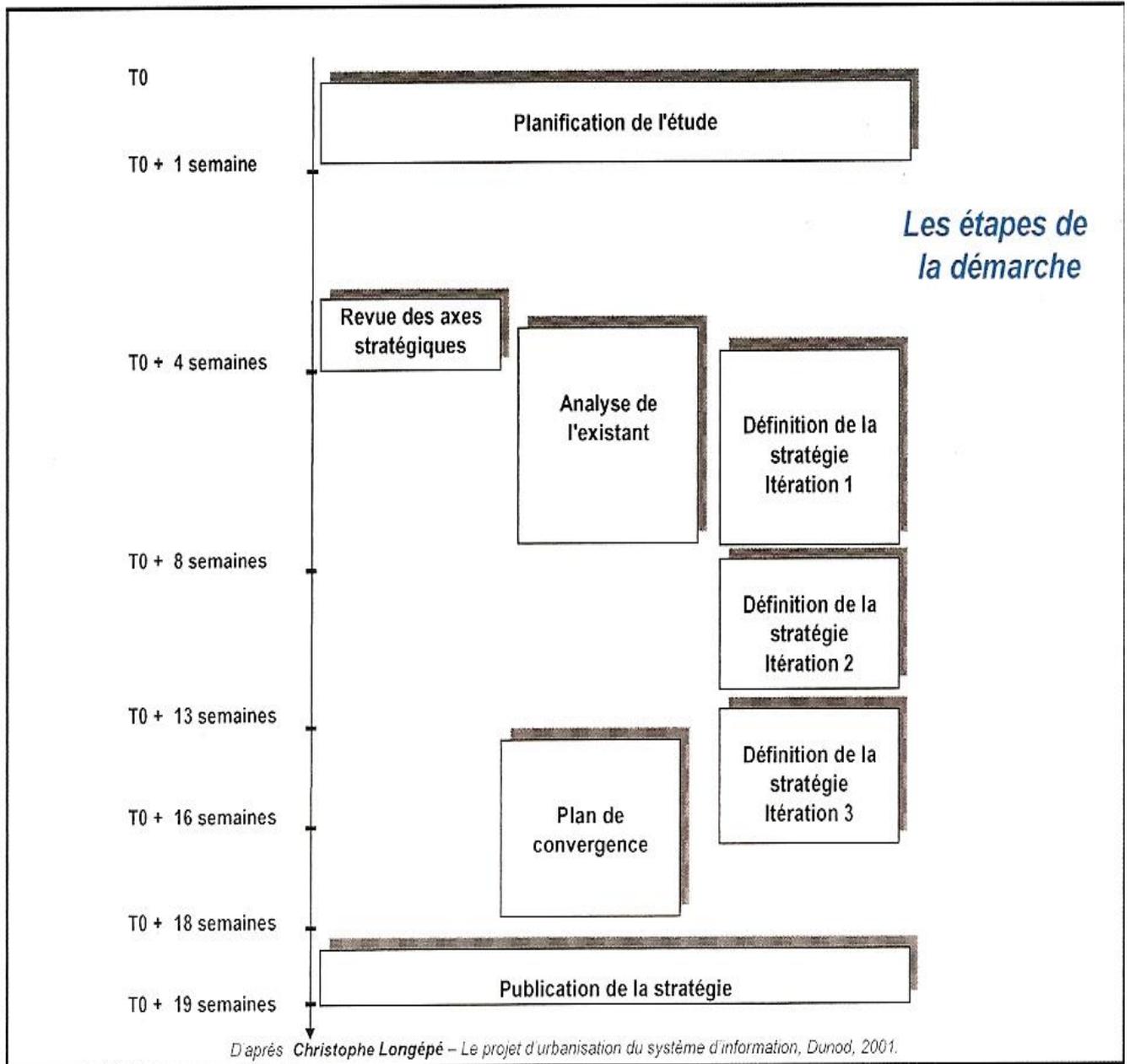
**La direction marketing** est responsable de la diffusion de toutes les opérations promotionnelles auprès des médias (presse, radio, etc...) et de la publication d'un catalogue.

Afin de simplifier l'étude de cas, la gestion des villages de vacances et/ou des hôtels (qui est de la responsabilité de la direction de l'exploitation) est exclue du périmètre de l'étude

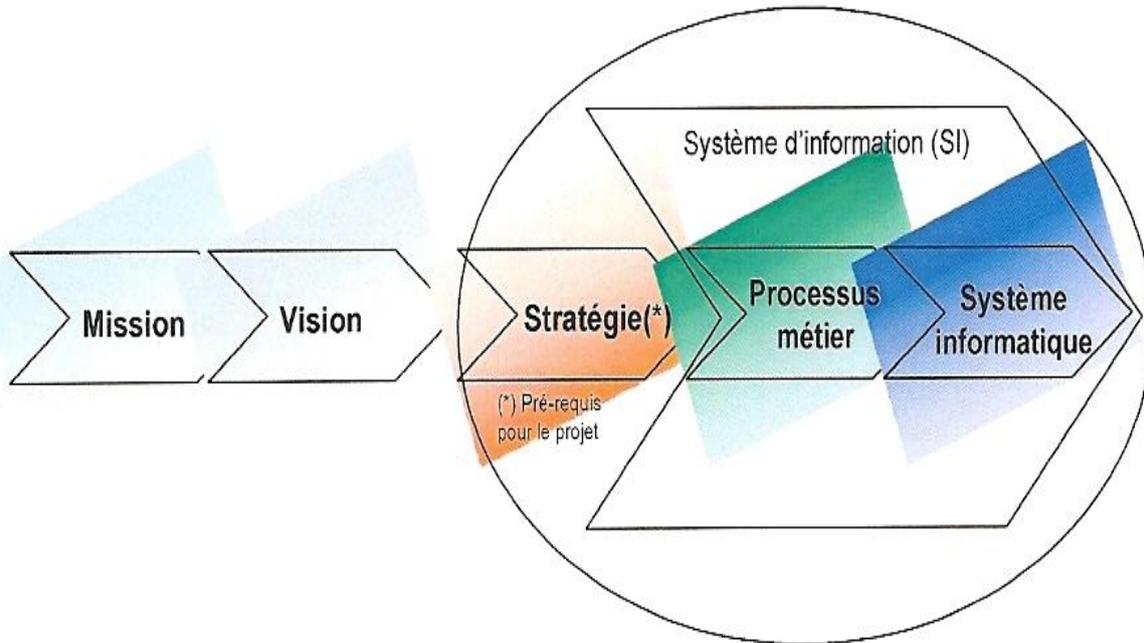
## Organigramme initial du tour-opérateur



D'après *Christophe Longépé* – *Le projet d'urbanisation du système d'information*, Dunod, 2001.

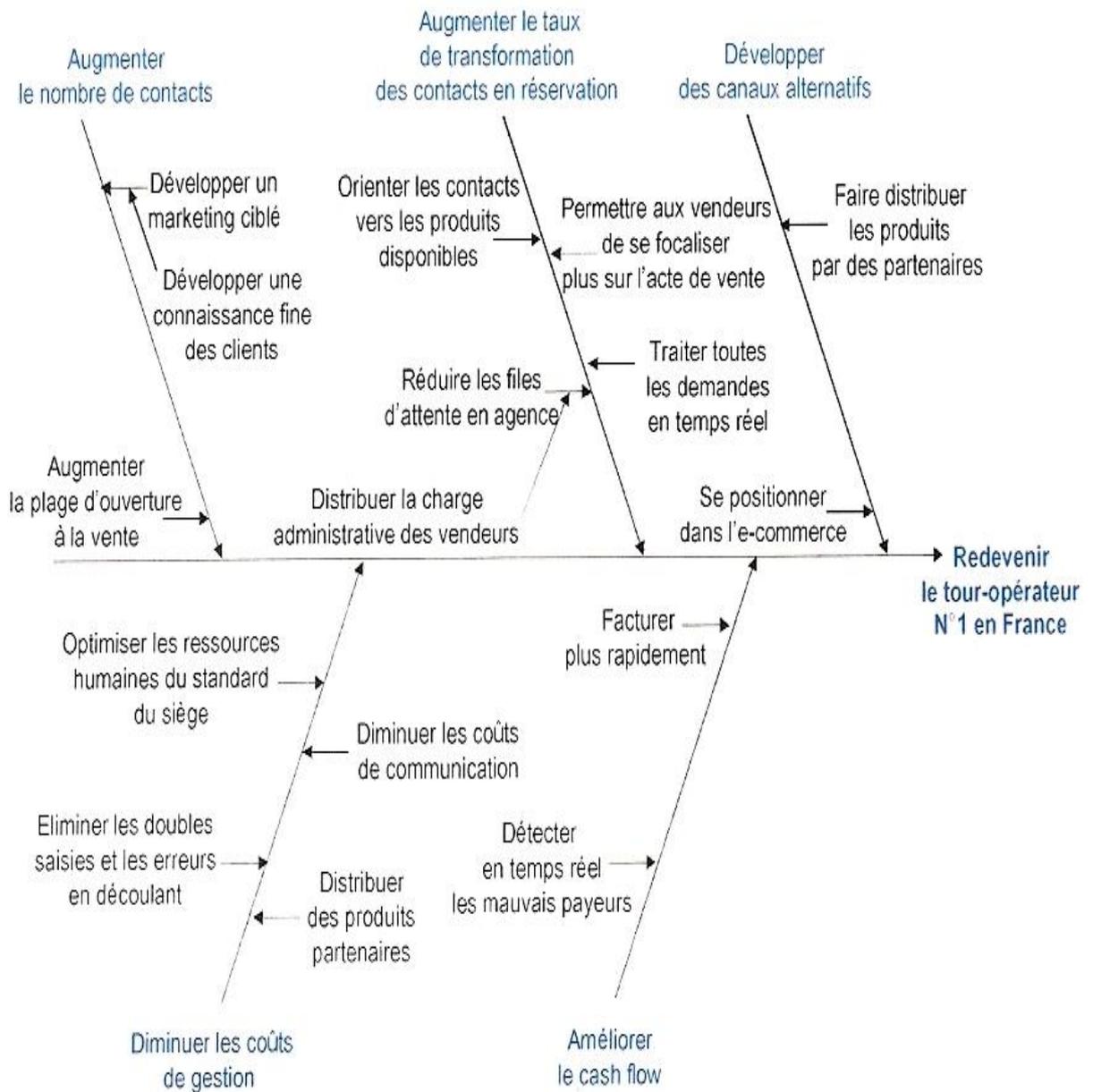


## Champ de l'étude pour le projet d'urbanisation



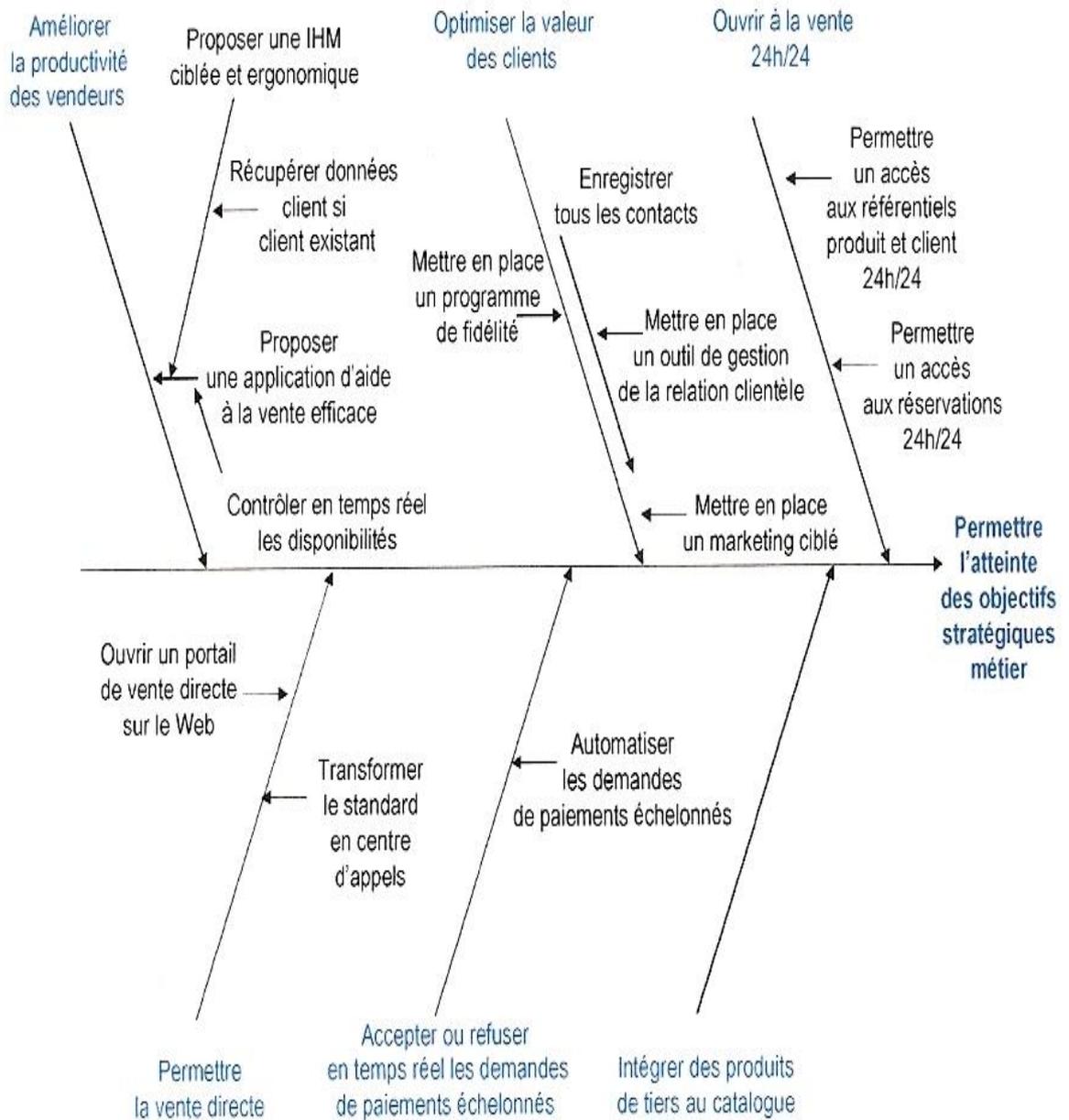
D'après **Christophe Longépé** – *Le projet d'urbanisation du système d'information*, Dunod, 2001.

## Objectifs stratégiques métier



D'après **Christophe Longépé** – *Le projet d'urbanisation du système d'information*, Dunod, 2001.

## Objectifs du système d'information



D'après **Christophe Longépé** – *Le projet d'urbanisation du système d'information*, Dunod, 2001.

## Correspondance objectifs métier / objectifs SI

Objectifs métier	Augmenter le nombre de contacts	Augmenter le taux de transformation des contacts en réservation	Développer des canaux alternatifs	Diminuer les coûts de gestion	Améliorer le cash flow
Améliorer la productivité des vendeurs		X		X	
Optimiser la valeur des clients	X	X	X		
Ouvrir la vente 24h/24	X	X	X	X	
Permettre la vente directe	X	X	X	X	
Accepter ou refuser en temps réel les demandes de paiements échelonnés		X			X
Intégrer des produits de tiers au catalogue	X	X	X	X	

*D'après Christophe Longépé – Le projet d'urbanisation du système d'information, Dunod, 2001.*

## Key Performance Indicators (KPI)

### Améliorer la productivité des vendeurs :

- Nbre de contacts enregistrés par vendeur en agence par période
- Nbre de contacts enregistrés par vendeur en agence principale par période
- Nbre de contacts enregistrés par téléconseiller par période
- Nbre de réservations enregistrées par vendeur...
- Taux de transformation des contacts par vendeur en agence par période...

### Optimiser la valeur des clients :

- Nbre moyen de séjours par an par client
- Taux de clients de l'année N-1 également clients l'année N

### Ouvrir à la vente 24h/24, 365 jours par an :

- Disponibilité du système de réservation pour les agences
- Disponibilité du système de réservation pour les agences principales
- Disponibilité du système de réservation pour le portail Web
- Disponibilité du système de réservation pour le centre de communication

D'après **Christophe Longépé** – Le projet d'urbanisation du système d'information, Dunod, 2001.

## Key Performance Indicators (KPI)

### Permettre la vente directe :

- Nbre de réservations enregistrées par le centre de communication
- Nbre de réservations enregistrées par le portail web

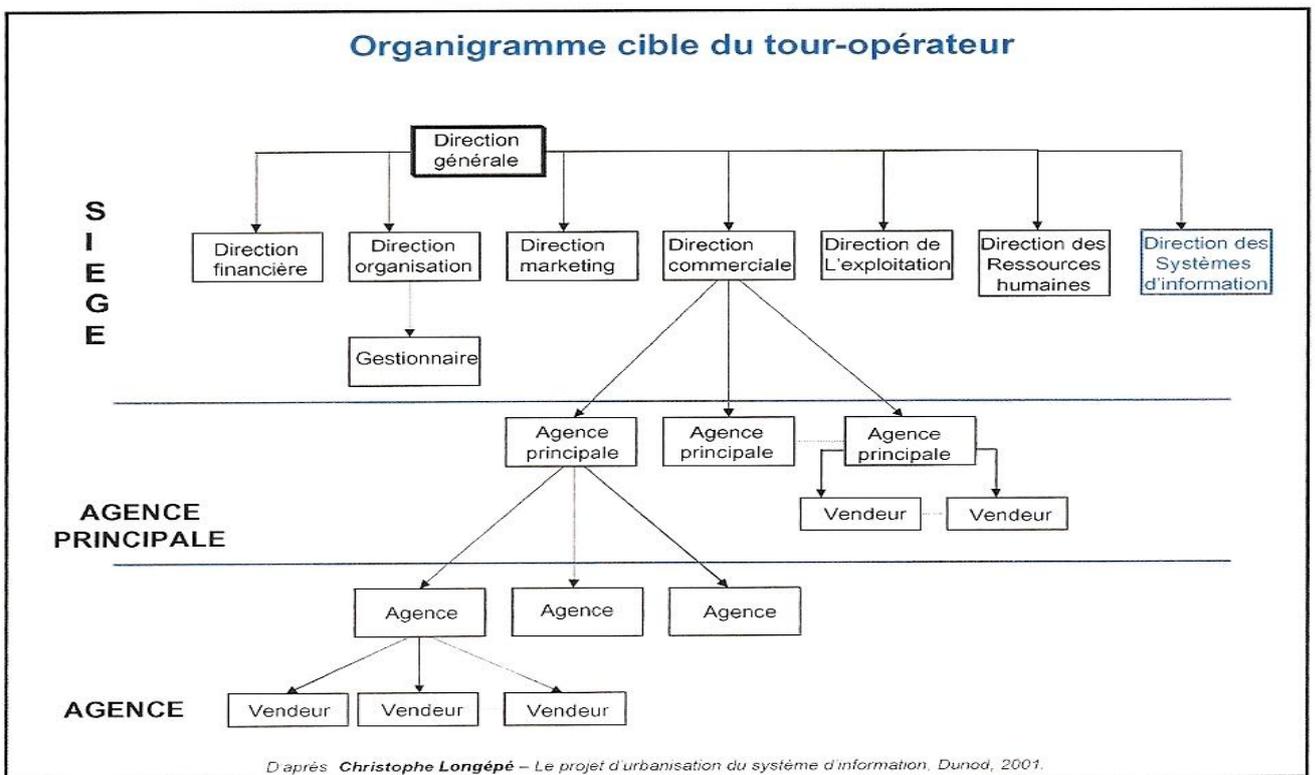
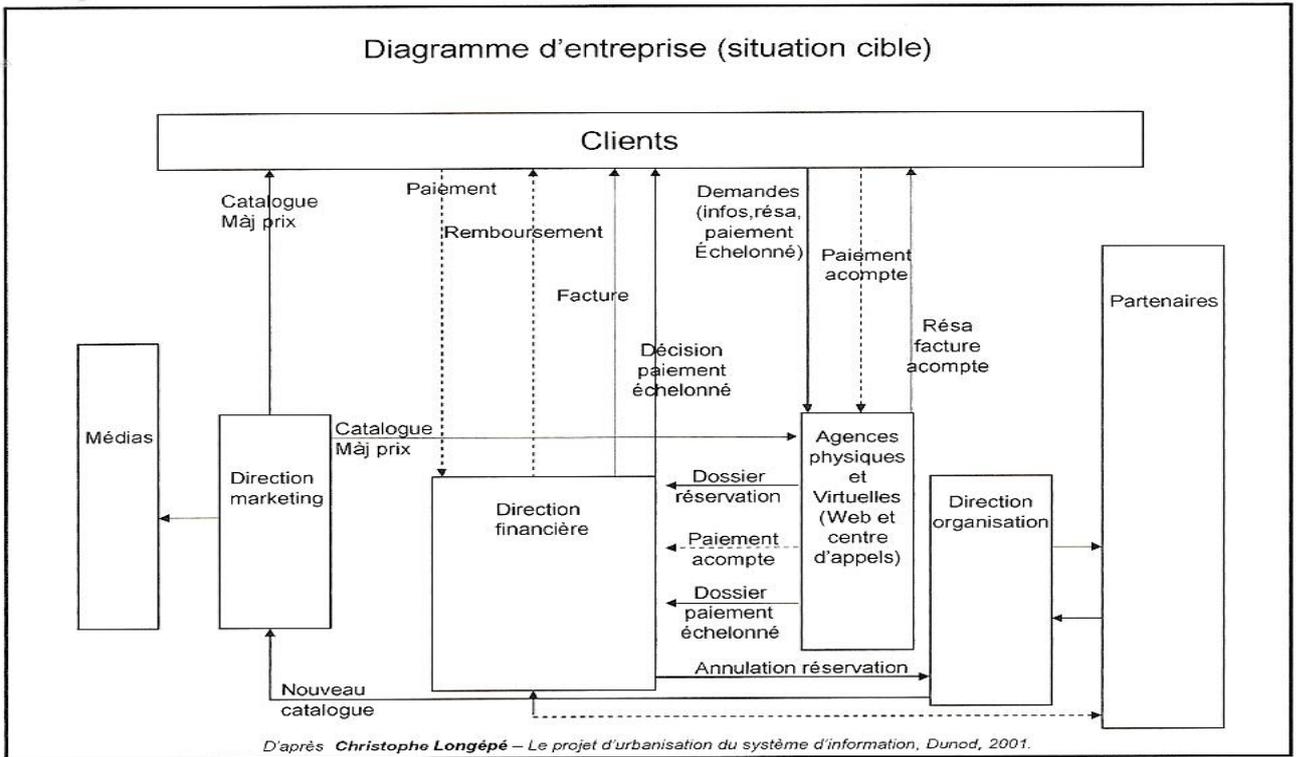
### Accepter ou refuser en temps réel les demandes de paiements échelonnés :

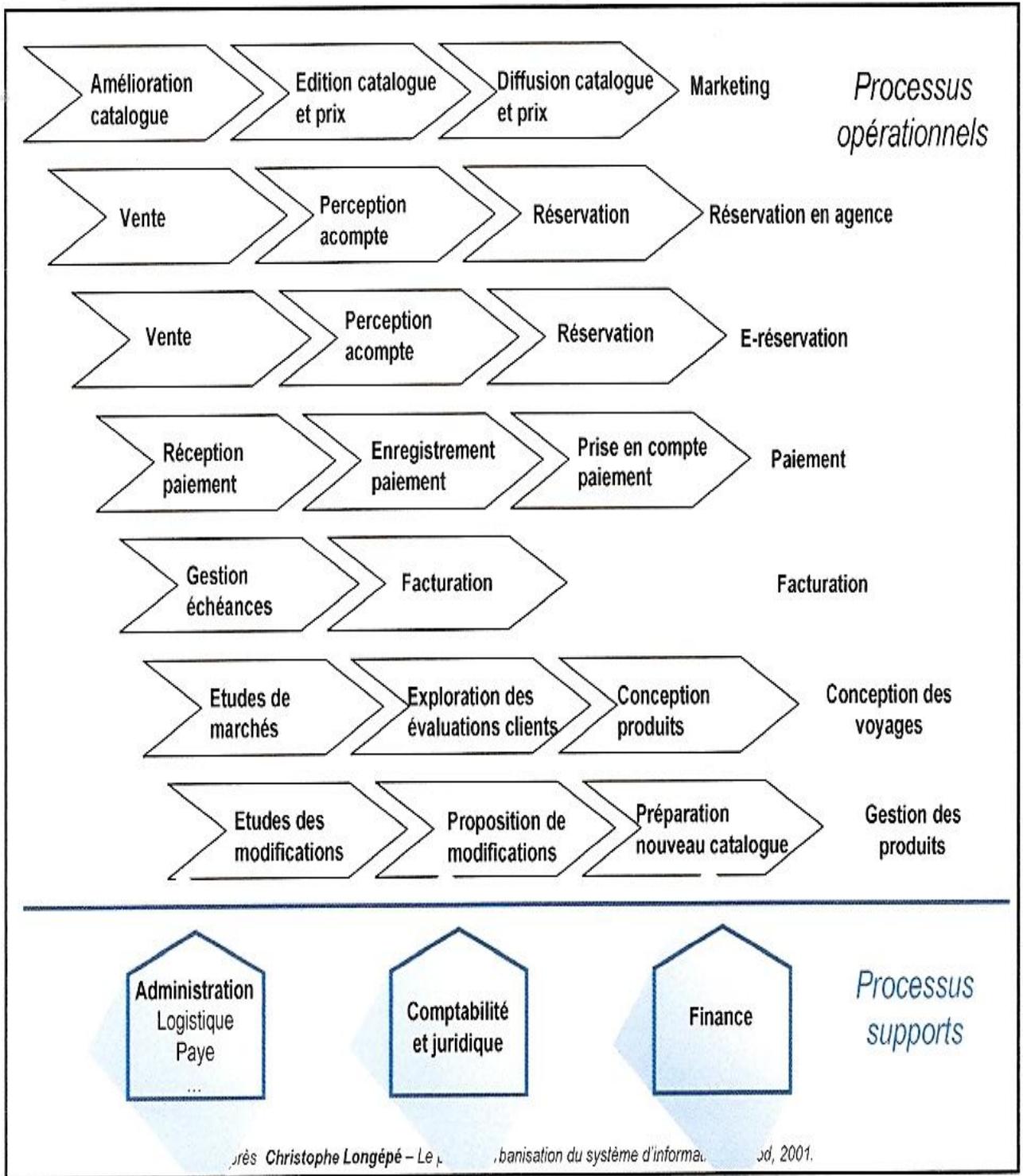
- Nbre de demandes de paiements échelonnées non traitées en temps réel

### Intégrer des produits de tiers au catalogue :

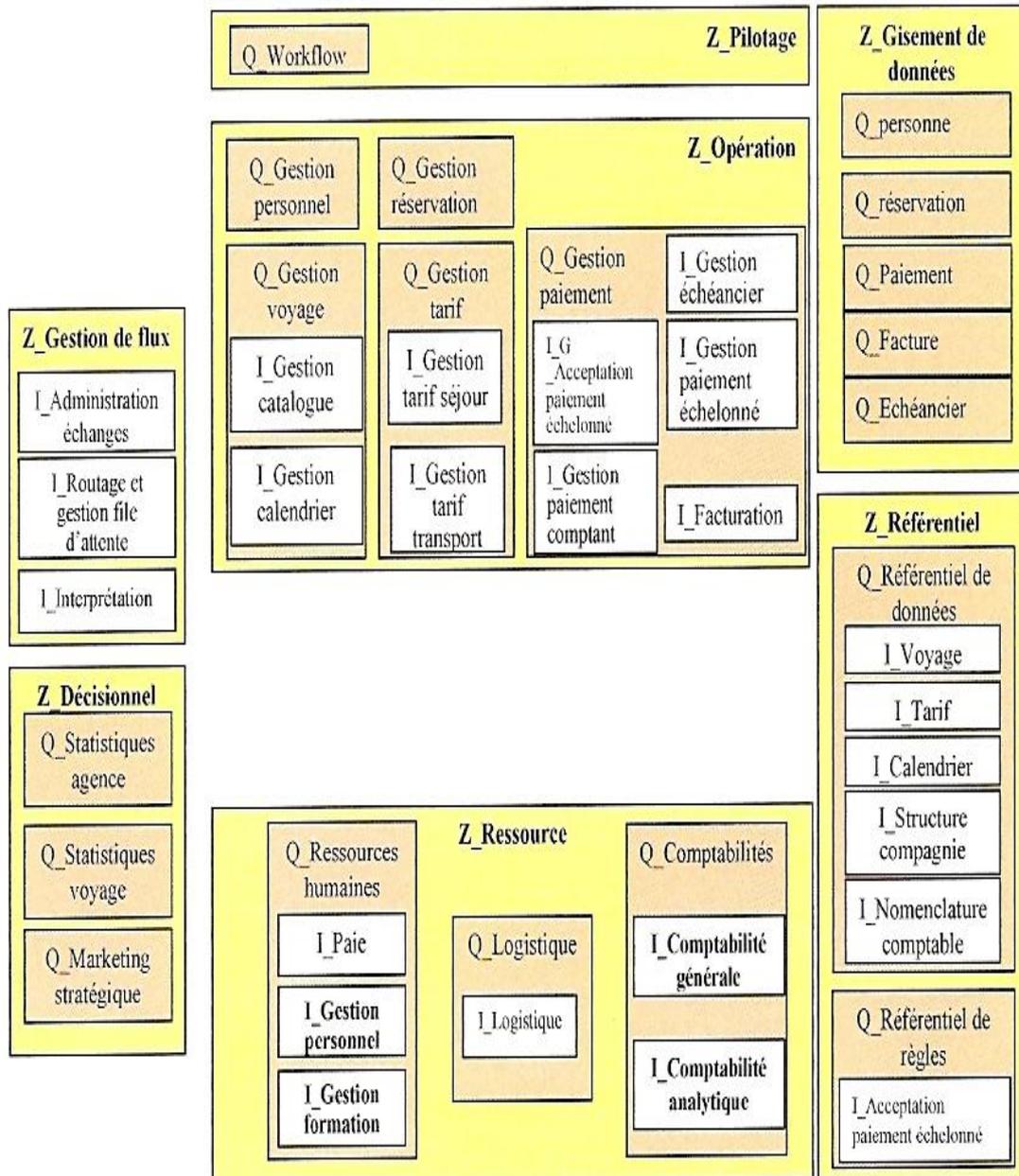
- Nbre de produits de tiers au catalogue
- CA généré par les produits de tiers
- Marges générées par les produits de tiers

D'après **Christophe Longépé** – Le projet d'urbanisation du système d'information, Dunod, 2001.



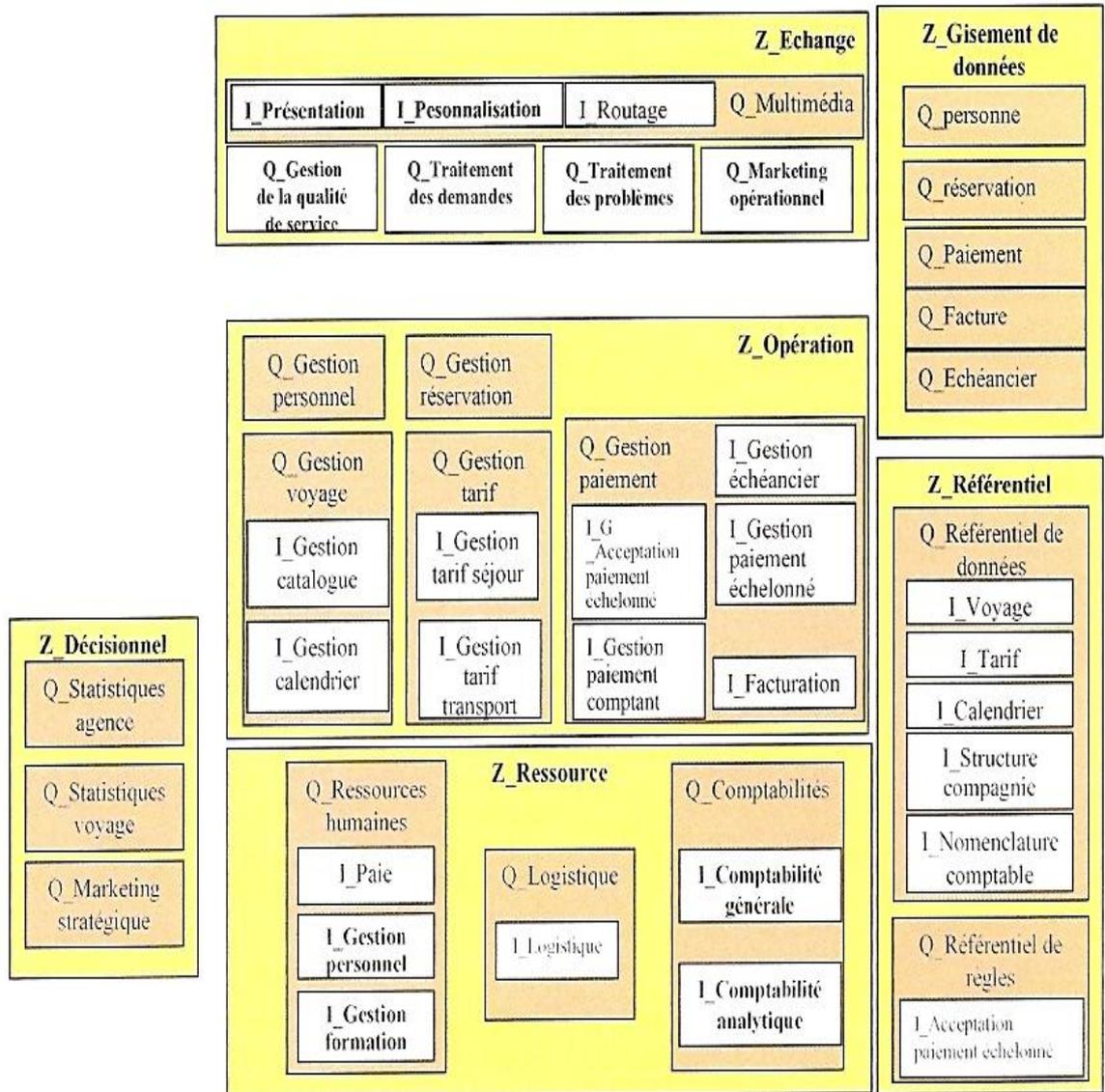


## Architecture fonctionnelle



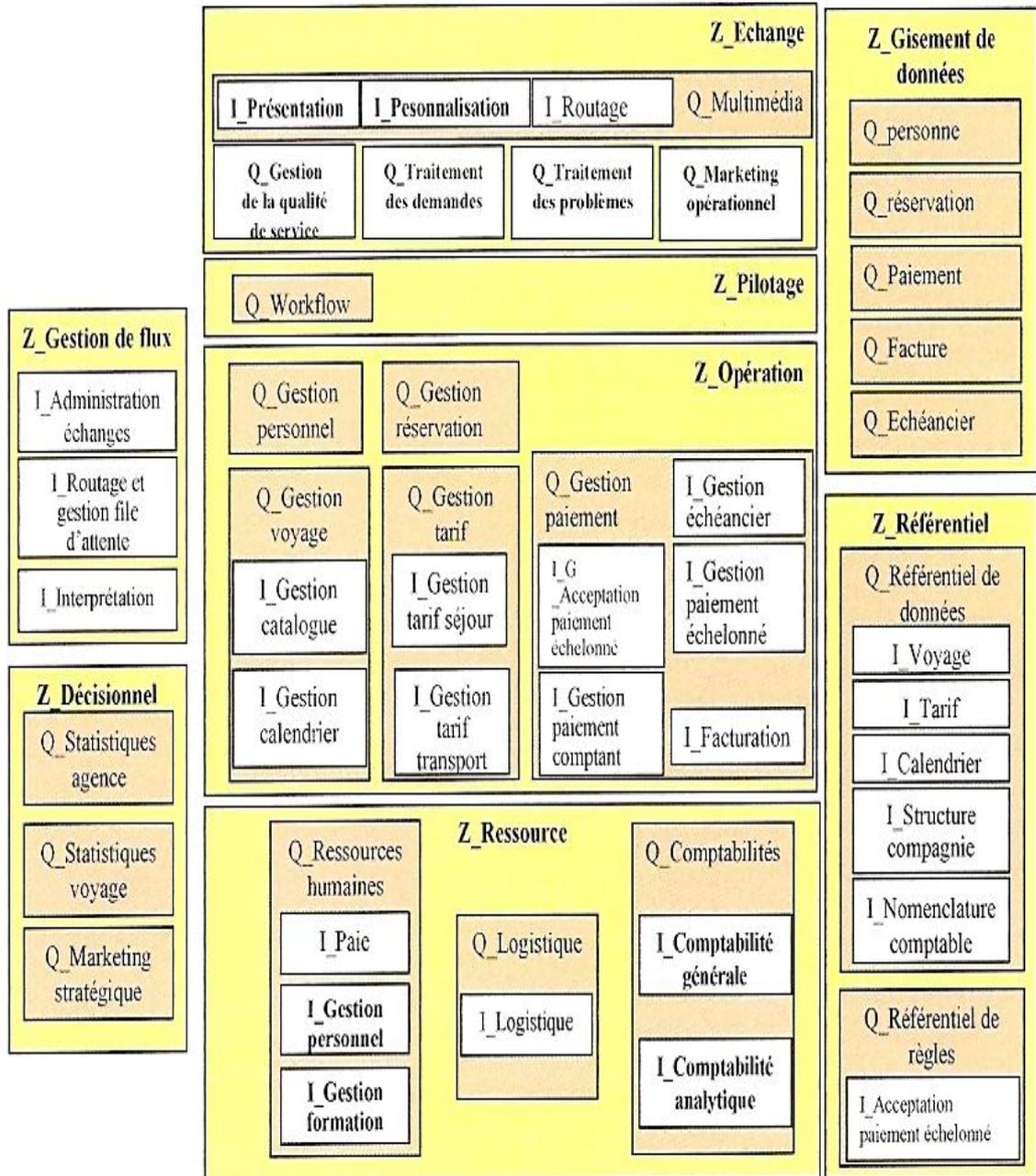
D'après **Christophe Longépé** – *Le projet d'urbanisation du système d'information*, Dunod, 2001.

## Architecture fonctionnelle cible



D'après **Christophe Longépé** – Le projet d'urbanisation du système d'information, Dunod, 2001.

# Architecture applicative cible



D'après **Christophe Longépé** – Le projet d'urbanisation du système d'information, Dunod, 2001.