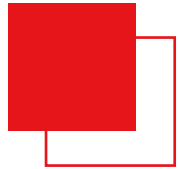


EISTI

Module 6 Etude de Cas



Modalités

- **Organisation par groupes de 4 à 6**
- **Remise du cas ce jour à 12h30 sur AREL**
- **Remise d'un dossier finalisé sur AREL pour le mardi 15 mars 2011**
- **Les deux dossiers sont notés et doivent être transmis sous format pdf**
 - Le dossier du jour de l'examen en version 1
 - Le dossier du 15 mars en version 2



Objectifs



- **Mettre en œuvre les techniques apprises**
- **Dérouler une démarche qui s'applique :**
 - En partie à l'avant vente
 - Aux phases :
 - INCEPTION
 - ELABORATION
- **Formaliser la solution au niveau CIM (Computation Independant Model) de manière concise et non ambiguë**
- **Appréhender la notion de « Modélisation nécessaire et suffisante »**

Présentation de l'étude de cas



- **INTERHOTEL est une chaîne qui regroupe plus de 500 hôtels « milieu de gamme »**
- **Il existe un système de réservation commun et chaque hôtel conserve la possibilité de prendre ses propres réservations.**
- **Afin d'améliorer son offre, INTERHOTEL veut mettre en place un nouveau système informatique permettant à la fois la réservation en ligne sur internet, par Fax via une agence de voyage et la gestion des réservations spécifiques à chaque hôtel.**
- **Ce système doit également gérer le séjour complet dans l'hôtel, depuis l'arrivée jusqu'au départ du client.**



Cas Interhôtel

- INTERHOTEL est une chaîne « milieu de gamme » de plus de 500 hôtels
- Ils sont tous de catégorie 2* ou 3*.
- Il existe un système de réservation commun, mais chaque hôtel peut prendre ses propres réservations.
- INTERHOTEL fait bénéficier ses clients réguliers d'une carte de fidélité donnant droit à une réduction de 15% sur le prix des chambres réservées dans le groupe. Dans tous les cas, le client règle sa note à la fin du séjour.
- INTERHOTEL souhaite mettre en place un nouveau système informatique:
 - Permettant la réservation en ligne sur internet,
 - Conservant la gestion des réservations spécifique à chaque hôtel.



Cas Interhôtel

- L'organisation de chaque hôtel est similaire :
 - Outre le directeur d'hôtel, chargé de la gestion, on retrouve
 - Le concierge qui prend les réservations et accueille les clients,
 - Le barman, qui peut servir des consommations au bar, imputées sur le n° de chambre du client,
 - Le room service qui prépare les petits déjeuners, qui servent les petits-déjeuners en chambre et imputes sur le n° de chambre du client,
 - Les femmes de chambre assurent le ménage.

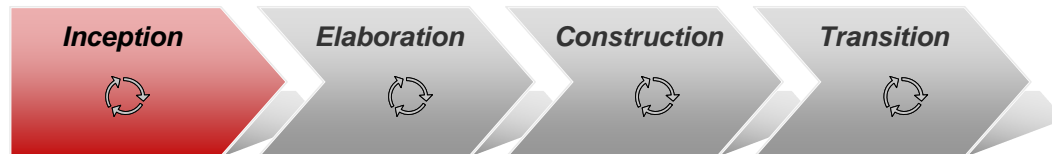


Cas Interhôtel

- Dans chaque hôtel on trouvera des chambres de diverses catégories :
 - Standard (2 lits simples et douche)
 - Confort (1 lit double et bain)
 - Prestige (1 lit double king size et bain)
 - Toutes les chambres sont équipées du Wifi gratuit, d'un coffre fort, du téléphone et de la télévision avec 18 chaînes.
- Les petits-déjeuners sont servis de 6h30 à 10h00 au bar de l'hôtel ou en chambre.



Cas Interhôtel - Inception

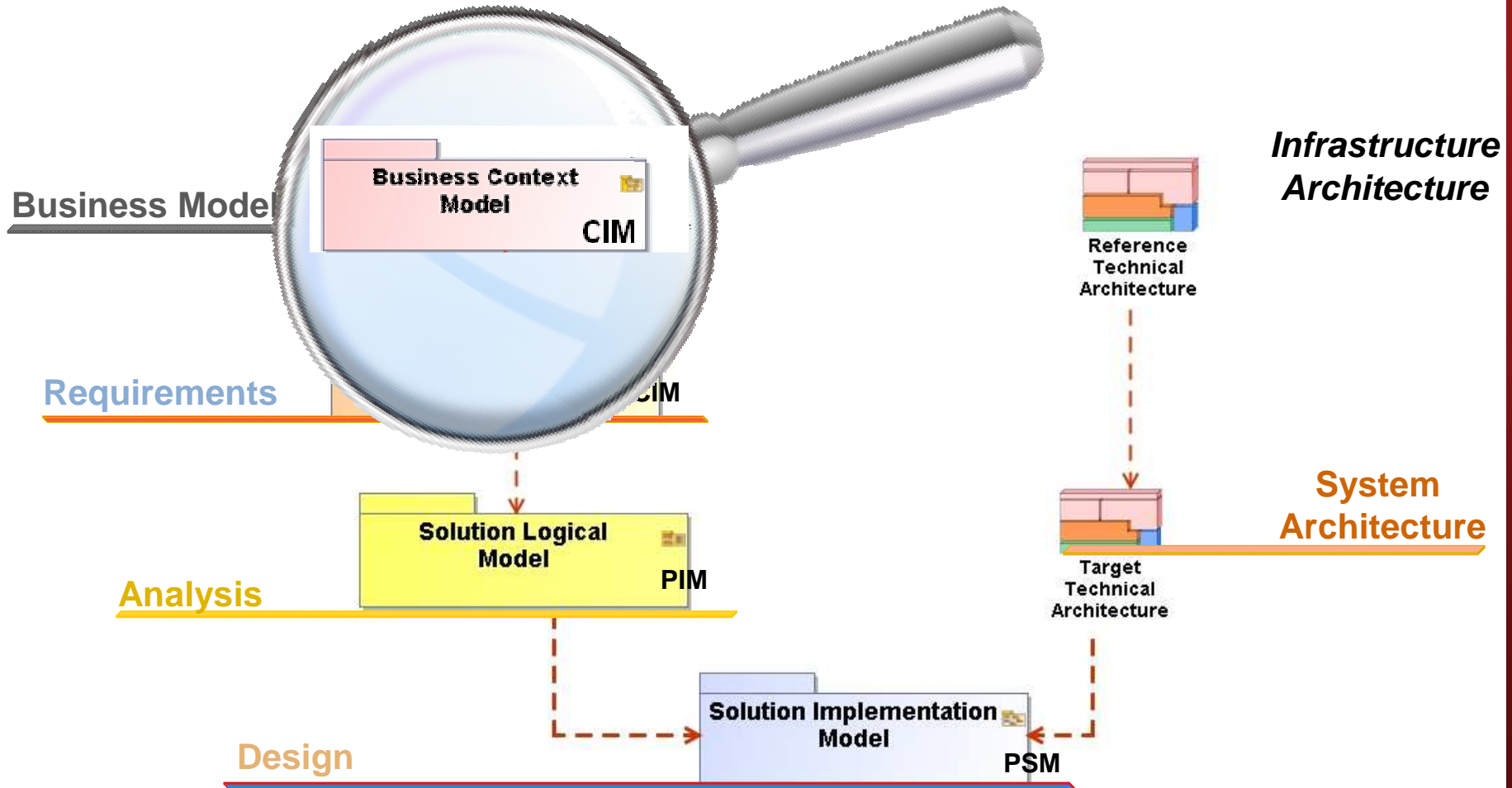


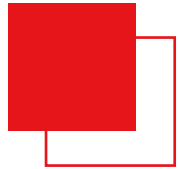
Inception

- Prendre en compte les éléments (RFP, etc...)
- Commencer à décrire et à modéliser le contexte métier de la solution :
Business Context Model
 - Semantic Model
 - Operational Model (interactions & processus)
 - Organization Structure (business units & agents & roles)
 - Business Process « réservation »
 - Business Process « gestion de séjour »
 - Lister les cas d'utilisation



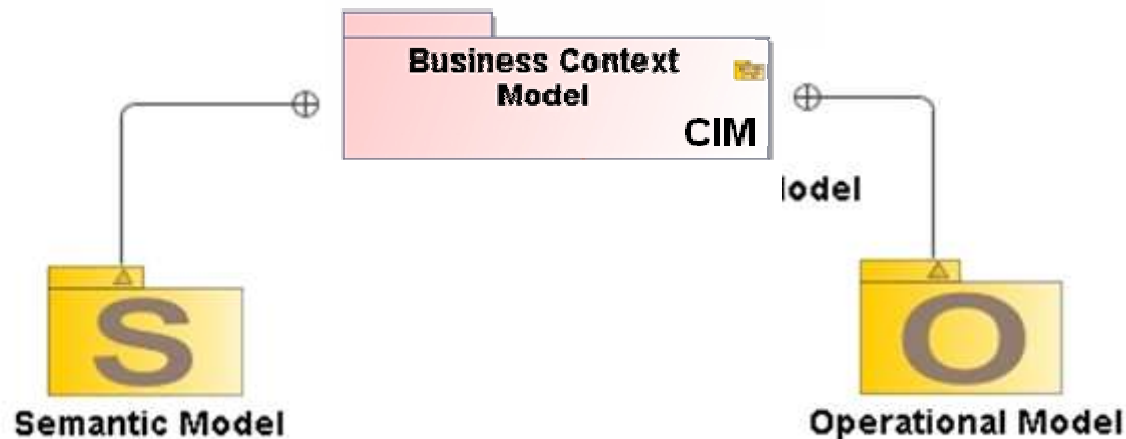
Rappel : Business Context Model





Rappel : *Business Context Model*

- **Objectifs : Modéliser le contexte métier de la solution**
 - Comprendre l'environnement métier de la solution
 - S'assurer d'une compréhension partagée avec les parties prenantes Client



- Vocabulaire
- Concepts

- **Business Organization**
« la structure organisationnelle »
- **Business Process**
« les processus métier »

Cas Interhôtel - Elaboration

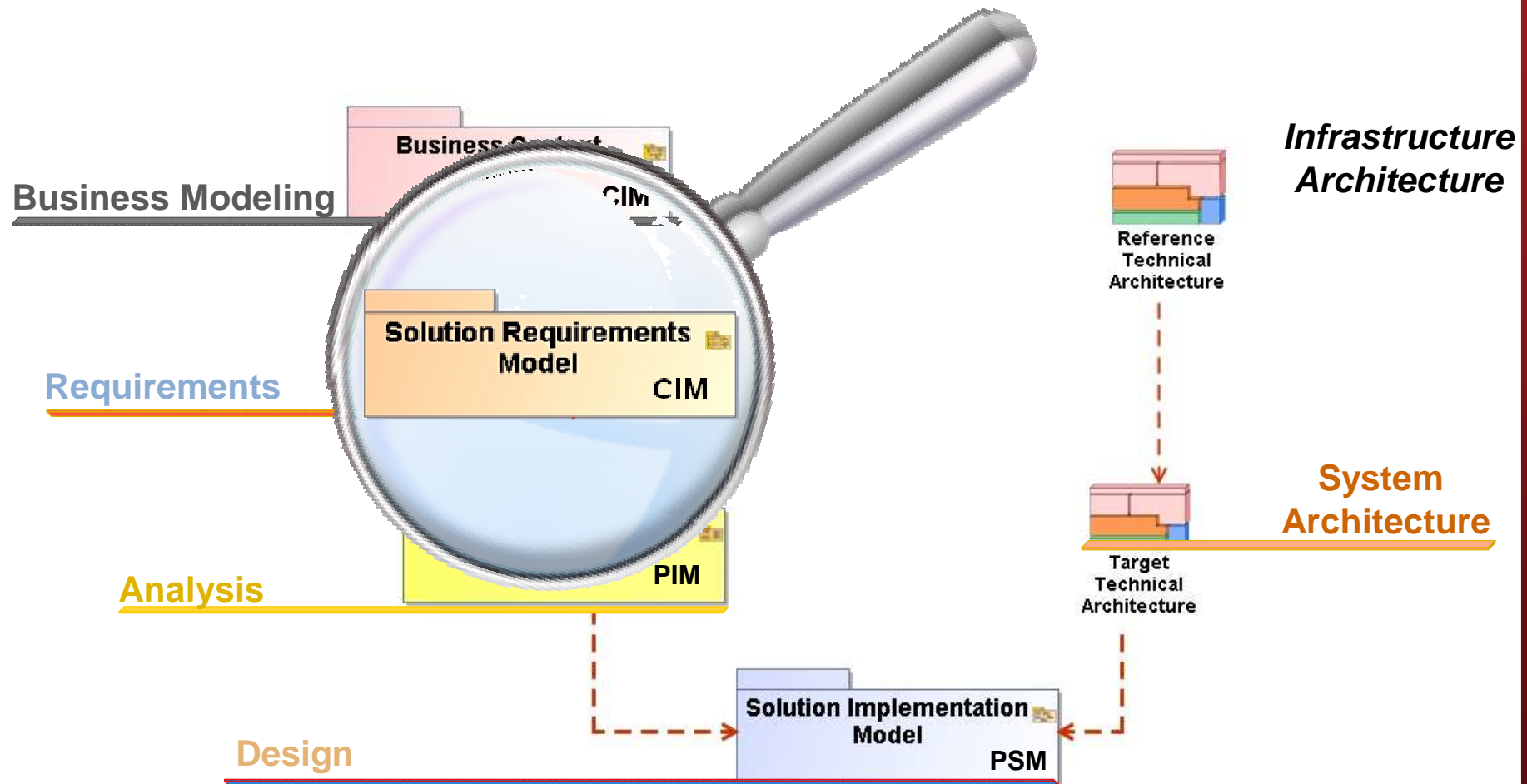


Elaboration

- Consolider/détailler les modèles construits en inception,
- Formaliser la liste des UC dans un Use Case Diagram (si non fait en 1^{ère} itération)
- Déterminer la priorisation des UC
- Lister les basic, alternative et exception flows pour les UC « Ouvrir un séjour », « Faire une réservation par Internet » et « Faire une réservation reçu par fax »
- Décrire en détail le basic flow de « Ouvrir un séjour »

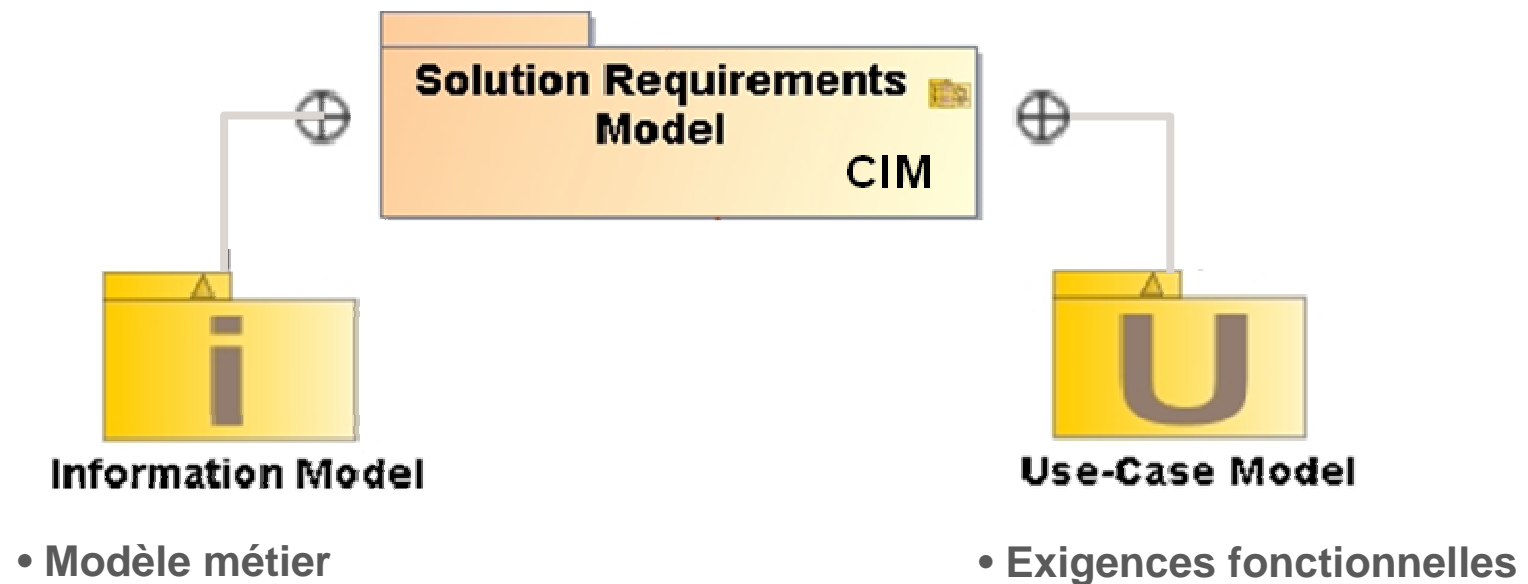


Rappel : Solution Requirements Model



Rappel : *Solution Requirements Model*

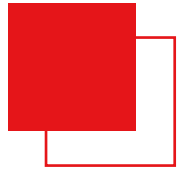
- **Objectifs : Spécifier les exigences (fonctionnelles ou non)**
 - Formaliser ce que fera la solution
 - Garantir une vision partagée des exigences avec le Client





Extraits de la Request For Proposal (RFP)

- **INTERHOTEL est une chaîne « milieu de gamme » de plus de 500 hôtels**
 - Ils sont tous de catégorie 2* ou 3*.
 - Il existe un système de réservation commun, mais chaque hôtel peut prendre ses propres réservations.
 - INTERHOTEL fait bénéficier ses clients réguliers d'une carte de fidélité donnant droit à une réduction de 15% sur le prix des chambres réservées dans le groupe. Dans tous les cas, le client règle sa note à la fin du séjour.
 - **INTERHOTEL souhaite mettre en place un nouveau système informatique:**
 - Permettant la réservation en ligne sur internet,
 - par Fax via une agence de voyage
 - Conservant la gestion des réservations spécifique à chaque hôtel.
 - **Ce système doit également gérer le séjour complet dans l'hôtel, de l'arrivée jusqu'au départ du client.**
 - **L'organisation de chaque hôtel est similaire :**
 - Le directeur d'hôtel, chargé de la gestion,
 - Le concierge qui prend les réservations et accueille les clients,
 - Le barman, qui peut servir des consommations au bar, imputées sur le n° de chambre du client,
 - Le room service qui prépare les petits déjeuners, servent les petits déjeuner en chambre et imputés sur le n° de chambre du client
 - Les femmes de chambre, qui assurent le ménage.
 - **Dans chaque hôtel on trouvera des chambres de diverses catégories :**
 - Standard (2 lits simples et douche)
 - Confort (1 lit double et bain)
 - Prestige (1 lit double king size et bain)
 - Toutes les chambres sont équipées du Wifi gratuit, de coffre fort, du téléphone et de la télévision avec 18 chaînes.
 - **Les petits déjeuners sont servis de 6h30 à 10h00 au bar de l'hôtel ou en chambre.**



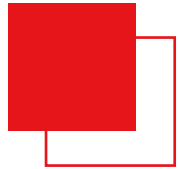
Définitions et règles métier générales

■ L'hôtel

- Un hôtel propose des chambres.
- Un hôtel applique des tarifs, et ces tarifs sont différents suivant les catégories de chambres.

■ Le séjour

- Un séjour correspond forcément à un client.
- Un séjour peut avoir eu une réservation au préalable.
- Un séjour est lié à une ou plusieurs chambres.
- Un séjour a une date de début et une date de fin.
- Une nuitée est associée à une chambre
- Au cours d'un séjour diverses prestations de la main courante peuvent être demandées (petit déjeuner, consommations, communication téléphonique).



Définitions et règles métier générales

■ La réservation

- Une réservation est continue dans le temps.
- Une réservation c'est une date de début et des nuits consécutives
- Une réservation peut couvrir une ou plusieurs chambres

■ Les prestations

- Les tarifs des hôtels sont exprimés en HT auxquels on applique la TVA.
- Il existe plusieurs taux de TVA.
- Les hôtels acceptent divers moyens de paiement (espèce, CB, chèques, bons ...).
- La main courante est le regroupement des prestations d'un séjour.

■ La chambre

- Chambre à blanc : Remise en état complet après le départ d'un client. Elle est ainsi prête à la location
- Chambre en recouche : Nettoyage et préparation de la chambre pour un client en séjour : en fonction du standing de l'hôtel, le changement du linge s'effectue quotidiennement ou tous les 2 jours, ou tous les 3 jours.



Règle de notation

■ Les notions vues en cours devront être assimilées et utilisées

■ Business Modeling

- Semantic Model
- Operational Model (interactions & processus)
 - Organization Structure (business units & agents & roles)
 - Business Process « réservation »
 - Business Process « gestion de séjour »

■ Requirements

- Lister les cas d'utilisation
- Consolider/détailler les modèles construits en inception,
- Formaliser la liste des UC dans un Use Case Diagram, déterminer la priorisation des UC
- Lister les BF, AF, et EF pour les UC « Ouvrir un séjour », « Faire une réservation par Internet » et « Faire une réservation reçu par fax »
- Décrire en détail le basic flow de « Ouvrir un séjour »

■ Le support de réponse

- La réponse devra être fourni sous format pdf
- La présentation, l'expression et la clarté du document



TALENTED  TOGETHER

*Fédérer des énergies
construire une stratégie avec nos clients
et démultiplier la performance*