\*\*1. Présentation générale\*\*

Cook Voyages, agence spécialisée dans les voyages internationaux, se lance dans un projet d'informatisation de la réservation pour optimiser l'expérience client, renforcer la réactivité des commerciaux et réduire les coûts administratifs. L'objectif global est de permettre aux clients de réaliser l'ensemble du processus de réservation en ligne, marquant ainsi une transition significative dans la façon dont les services sont proposés.

\*\*2. Présentation du besoin du projet\*\*

\*a. Définition et expression des besoins\*

Actuellement, les clients réservent en agence à l'aide d'une brochure informatisée. Le nouveau système doit permettre la simulation, la réservation, et le paiement en ligne. Les fonctionnalités clés incluent la recherche de voyages et d'hôtels, la création de comptes clients, l'ajout de produits au panier, et la possibilité de finaliser la réservation et le paiement en ligne.

\*\*3. Spécifications applicatives: Exigences fonctionnelles\*\*

\*a. Description graphique et ergonomique\*

L'interface de l'application devra être à la fois simple et conviviale, alignée avec l'image de marque de Cook Voyages. Les couleurs et éléments visuels devront refléter l'identité de l'entreprise. Des images attrayantes de destinations et d'hôtels seront intégrées pour stimuler l'intérêt des clients.

\*b. Critères d'évaluation\*

Le succès de l'application sera mesuré à travers plusieurs indicateurs, dont le nombre de réservations en ligne, le temps de traitement des demandes, et la satisfaction des clients. Des indicateurs de performance tels que le taux de conversion des simulations en réservations et le temps moyen de réponse aux demandes clients seront suivis de près.

\*\*4. Spécifications techniques: Exigences techniques\*\*

Les technologies web modernes de la génération 3.0 seront privilégiées pour offrir une expérience interactive. Les technologies existantes, y compris les ordinateurs et la connexion Internet, seront prises en compte pour le développement. L'hébergement sur un serveur distant avec une base de données est envisagé pour permettre le travail à distance des employés.

\*\*5. Ressources et contraintes\*\*

\*a. Ressources nécessaires\*

Une équipe dédiée à la maintenance de l'application sera essentielle pour garantir son bon fonctionnement. La formation interne de l'équipe sera nécessaire pour assurer une utilisation efficace de la nouvelle application.

\*b. Contraintes à respecter\*

Un budget de 45 000 euros a été alloué, couvrant l'ensemble du projet. Le projet doit être complété dans un délai de 9 mois pour respecter les contraintes temporelles. Les réglementations spécifiques de l'industrie du voyage, notamment en matière de protection des données clients, devront être respectées.

\*\*6. Prestations attendues et modalités de réalisation: Budget et planification\*\*

Le budget de 45 000 euros couvrira le développement de l'application et d'autres besoins connexes. La durée du projet est fixée à 9 mois, et la collaboration avec l'entreprise Harmonie Technologie a été choisie pour son expertise en développement d'applications web 3.0 et son coût compétitif.

\*\*7. Appels d'offres et déroulement: Modalités de sélection des prestataires\*\*

L'entreprise Harmonie Technologie, sélectionnée suite à son appel d'offres, sera le principal prestataire. La maitrise d’œuvre d’Harmonie Technologie proposera une application sur mesure répondant spécifiquement aux besoins et aux exigences de Cook Voyages. La collaboration avec d'autres entreprises n'est pas actuellement envisagée, soulignant la confiance placée dans l'expertise d'Harmonie Technologie.