

Cas Société KANDY

La société KANDY est spécialisée dans la réalisation de voyages à l'étranger. L'organisation de la société est calquée sur une segmentation des voyages par destination. La société propose, pour chaque grande destination, différents types de prestations :

- « Les Sables » : séjours balnéaires ;
- « Les Exceptionnels » : produits de haut de gamme (groupes de 15 passagers au maximum, guide accompagnateur au départ de Paris)
- « Les Découvertes » : produits de moyenne gamme identifiés par le slogan commercial « mini-prix mais maxi-découvertes » (groupes de 25 personnes maximum, guide local mais pas d'accompagnement au départ de Paris).

Le coût des différents voyages comprend le prix des transports (billets d'avion...), les prestations terrestres (coût des hébergements, des repas, rémunérations des guides.)

Il comprend également les frais généraux (essentiellement des charges de personnel et des dotations aux amortissements des locaux et du matériel) correspondant aux activités de :

- *Planning* : Conception des voyages, réalisation des brochures, négociation des contrats avec les fournisseurs aériens et terrestres
- *Réservation* : Réception et traitement des commandes téléphoniques des agences de voyages ou des clients directs
- *Billetterie* : Gestion des stocks de places aériennes et émission des billets
- *Réalisation des carnets de voyages* : Traitement et envoi de la documentation aux clients (itinéraires...)
- *Relations fournisseurs* : Gestion des stocks de nuits d'hôtels, confirmation des réservations
- *Services aéroport* : Remise des sacs de voyages et des billets d'avion, assistance jusqu'au départ du vol
- *Qualité* : Traitement des réclamations clients
- *Marketing* : Promotion des ventes auprès d'un réseau d'agences de voyages campagnes publicitaires...

COMPRÉHENSION DU SYSTÈME D'INFORMATION

Arrivé(e) depuis peu dans la société KANDY, vous devez vous familiariser avec son système d'information.

Q1. Traduire le modèle physique en modèle relationnel

Rédiger, avec le langage de votre choix (SQL ou SQL 😊), les requêtes permettant :

Q2. d'afficher le tarif le moins élevé du vol à destination de Barcelone, départ le 7 juillet 20N.

Q3. de supprimer l'enregistrement (dans la table ACCOMPAGNATEUR) du guide-accompagnateur Alain Delorme qui a décidé de quitter KANDY. A quelle condition cette suppression peut-elle être effectuée ?

Q4. compléter le schéma des traitements analytiques (**annexe A**, à rendre avec la copie) relatif au choix des hôtels. Vous identifierez l'opération et vous ajouterez les règles de synchronisation, les règles d'émission, les objets (entités, associations) concernés ainsi que les actions et les modifications d'état que ces objets subissent.

PRISE EN COMPTE D'UN ÉVÉNEMENT DE STRUCTURE

Jusqu'en 2002, la société KANDY réservait ses nuitées (nuit + demi-pension) exclusivement auprès d'hôtels prestataires de services. Lors du premier trimestre 20N, KANDY a racheté les 15 hôtels du groupe CLUB ANTALYA. Tous ces hôtels sont construits sur le même modèle et n'ont qu'une seule catégorie de chambre. KANDY pourra donc avoir recours tant aux hôtels prestataires retenus qu'aux 15 nouveaux établissements (à partir de juin 20N).

ETUDE DU FONCTIONNEMENT EN RESEAU

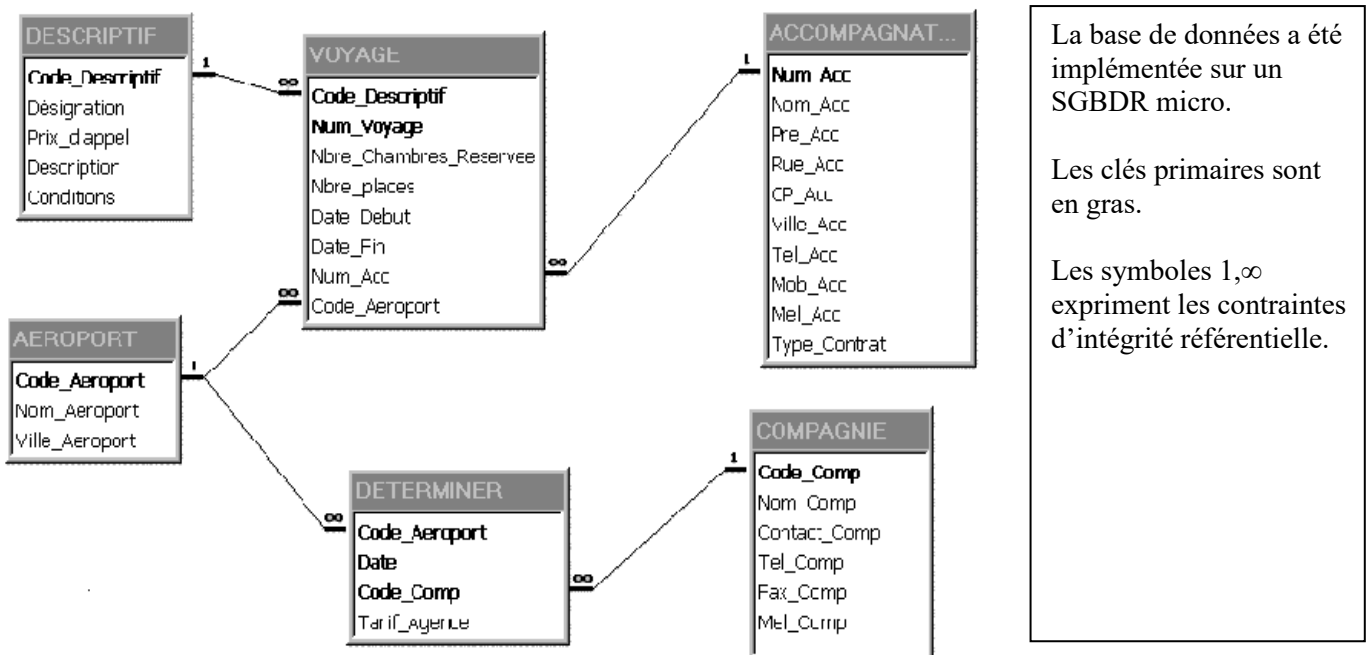
La société KANDY est équipée d'un réseau local. La base de données relative à l'organisation des voyages, implantée sur le serveur du réseau, ne contient pas d'informations particulièrement confidentielles et est accessible avec la plus grande souplesse par chacun des employés, qui peut ainsi la consulter et parfois y ajouter ou modifier des données.

Les activités de KANDY relatives à l'organisation des voyages sont regroupées par type de poste. Les employés travaillant sur un même type de poste sont appelés à prendre en charge l'une quelconque des tâches correspondantes.

Q5. Exposer les inconvénients de l'organisation actuelle de ce système d'information. Proposer, par ailleurs, des améliorations possibles.

Q6. Sur la base du réseau actuel, à titre d'illustration à destination du contrôleur de gestion, vous proposez d'établir la vue analytique qui s'appliquerait à l'activité de négociation des vols. Quelles seraient les autorisations d'accès à accorder sur les tables ?

ANNEXE 9 : Extrait du schéma physique de la base de données KANDY – Saison 20N



La table VOYAGE contient le code du descriptif du voyage et le numéro d'ordre du voyage, le nombre de chambres réservées, le nombre total de places possibles, ses dates de début et de fin, le numéro identifiant le guide-accompagnateur, le code de l'aéroport d'arrivée dans le pays de destination.

La table ACCOMPAGNAT contient les informations sur le guide-accompagnateur (identifiant, nom, prénom, adresse, numéro de téléphone fixe, numéro de téléphone mobile, adresse de sa messagerie électronique, type de contrat de travail).

La table AEROPORT contient le code-identifiant de l'aéroport, son nom et la ville qu'il dessert. Tous les départs se font à partir de Paris.

La table COMPAGNIE contient le code-identifiant de la compagnie aérienne, son nom, le nom de la personne à contacter, ses numéros de téléphone et de fax, l'adresse de la messagerie électronique.

L'attribut « Tarif agence » dans la table DETERMINER traduit le prix d'un aller-retour facturé par la compagnie aérienne à l'agence, en fonction de la date de départ.

ANNEXE 10 : Traitement des réservations des séjours balnéaires (extrait)

Dès la fin de la période estivale, M. Matisse contacte tous les hôtels recensés dans sa base de données pour déterminer les nouvelles conditions de collaboration.

Les hôtels intéressés envoient une proposition de tarifs pour l'année suivante.

Fin novembre, M. Matisse opère un choix parmi les hôtels recensés. Il sélectionne l'offre d'un hôtel par destination. Il fait parvenir aux hôtels choisis un fax confirmant les intentions de réservation. Chaque hôtel choisi passe du statut "Offre reçue" au statut « Sélectionné » ; les autres hôtels sont mis en statut « En attente ».

ANNEXE 12 : Fiches descriptives des hôtels

À compter de juin 20N, les nuitées peuvent être réservées soit auprès d'hôtels prestataires, soit dans les hôtels nouvellement acquis par le groupe.

- **Fiche descriptive des hôtels prestataires utilisés pour la saison 20N**

HOTEL PRESTATAIRE					
Nom :	SAUDADE		Nombre d'étoiles :	2	
			Statut :	Sélectionné	
Nombre de chambres :	Cat. A : 0	Cat. B : 0	Cat. C : 50	Cat. D : 28	Cat. E : 6
Adresse :	Rua del Sol, Santa Maria,		Pays : Cap-Vert		
Tél :	00 238 411 327				
Fax :	00 238 411 329				
Mél :	Saudade@aol.com		Contact : Eugenio Tavares		
A partir du	Tarifs (€) pour 1 semaine				
	A	B	C	D	E
01/01/20N	-	-	96	110	160
01/07/20N	-	-	120	154	192
01/10/20N	-	-	99	116	168

- **Fiche descriptive des hôtels du Groupe KANDY (anciennement CLUB ANTALYA) utilisés pour la saison 20N**

HOTEL DU GROUPE KANDY	
Nom :	PALMA
Nombre de chambres * :	42
Adresse :	Via Franca do Campo 55, Benidorm, Pays : Espagne
Tél :	00 34 6 262 23 15
Fax :	00 34 6 262 23 55
Mél :	Palma@KANDY.com
Manager :	Nom : Adelina Rivera Tél personnel : 00 34 6 264 21 32
Coût annuel par chambre :	3 000 €

* Les hôtels du groupe KANDY (anciennement CLUB ANTALYA) n'ont qu'une seule catégorie de chambre.

ANNEXE 13 : Types de postes (organisation des voyages)

<i>Postes</i>	<i>Activités</i>
A : Conception :	planning
B : Réalisation :	réalisation des carnets de voyage, négociations des vols
C : Logistique:	relations fournisseurs, services aéroports
D : Billetterie :	billetterie
E : Clientèle:	réservation, qualité
F : Marketing :	marketing

ANNEXE 14 : Description de l'activité « Négociations des vols »

Certains employés du service « Négociations des vols » (poste de travail « Réalisation ») ont comme mission de négocier aux meilleures conditions les vols associés aux voyages organisés par KANDY.

Tous les départs se font de Paris. Les compagnies aériennes avec lesquelles travaille la société sont déterminées en début de saison par le planning, après une réunion de concertation avec les divers services. Le volume prévisionnel des vols, tous voyages confondus, est bien entendu un argument vis à vis des compagnies.

Pratiquement, dès qu'un nouveau voyage est défini, le service « Négociations des vols » lance une négociation complémentaire avec les compagnies déjà répertoriées dans la base. Les vols retenus, leurs aéroports et leurs dates sont ensuite ajoutés à la base de données. Les employés de ce service assurent ensuite la maintenance de la base, en cas d'annulation, de remplacement ou de modification de vol.

ANNEXE A : Schéma de traitement à compléter

