

## Sistema Web Booking Hoteles Centroamericano

### Visión

## Versión 1.3

### Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
22/08/2017	1.0	Propuesta inicial del documento Visión con las primeras capturas de requisitos funcionales del sistema.	Daniel paz
22/08/17	1.0	Versión 1.0 modificación de propósitos y alcances	Daniel Paz
23/08/2017	1.1	Versión 1.1 identificación de stakeholders	Alfrin Guzman
24/08/2017	1.1	Versión 1.1 para la aprobación al final de la fase de inicio	Daniel Paz
26/08/2017	1.2	Versión 1.2 revisión general documento visión y sus avances	Daniel Paz
28/08/2017	1.3	Versión 1.3 Descripción de los Stakeholders	Alfrin Guzman

## Tabla de Contenidos

1.	Introducción
1.1	Propósito
1.2	Alcance
1.3	Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones
1.4	Referencias
2.	Posicionamiento
2.1	Oportunidad de Negocio
2.2	Sentencia que define el problema
2.3	Sentencia que define la posición del Producto
3.	Descripción de Stakeholders (Participantes en el Proyecto) y Usuarios
3.1	Resumen de Stakeholders
3.2	Resumen de Usuarios
3.3	Entorno de usuario
4.	Descripción Global del Producto
4.1	Perspectiva del producto
4.2	Resumen de características
5.	Descripción Global del Producto

## **Visión**

# **1. Introducción**

## **1.1 Propósito**

El propósito de éste documento es analizar y definir las necesidades y características fundamentales de alto nivel para diseñar un sistema de una organización hotelera en la cual permita llevar el control de la cadena de hoteles asociados, así como los límites y alcances del proyecto, de tal modo que podamos desarrollar un software útil de calidad y llenar las expectativas de nuestro cliente.

## **1.2 Alcance**

Nuestro software podrá ser implementado en una cadena de hoteles, el cual podrá manejar y llevar el control de todos nuestros hoteles asociados, así como de llevar el control de los sus principales procesos, como las reservaciones, disponibilidad, fechas de ingreso / salidas (check-in / check-out), reportes de activos y satisfacción del cliente, entre otros.

En el proceso de reservación de habitaciones, el sistema podrá:

1. Ver disponibilidad de habitaciones
2. Reservar habitación
3. Actualizar reserva de habitación
4. Realizar pago

El proceso de hospedaje del cliente, el sistema podrá:

- Buscar Cliente
- Modificar Cliente
- Eliminar Cliente
- Registrar Consumos del Cliente

En el proceso de salida del cliente, el sistema podrá:

- Actualizar Disponibilidad de Habitación
- Proporcionar Feedback

## **1.3 Definiciones, Acrónimos, y Abreviaciones**

Una organización Hotelera requiere la realización de un sistema de Gestión de su cadena Hotelera. La empresa actualmente cuenta con hoteles en toda Centroamérica, para lo cual necesita que se le desarrolle un sistema informático que cuente con los siguientes servicios:

Recepción de Clientes, el cual debe mantener actualizada la base de datos de clientes que ingresan a los hoteles el cual será de mucha utilidad para realizar consultas sobre los clientes.

Disponibilidad. Este módulo se encarga de revisar que habitaciones están disponibles en los diferentes hoteles, no disponibles y fuera de servicio para poder ofrecerlas a los respectivos clientes.

Reservas: se encarga de reservar las habitaciones que los clientes necesitan con anterioridad a su hospedaje. Estas reservas el cliente puede hacerlas de manera online o directamente en el sistema a través de una llamada telefónica o acercándose a alguno de los hoteles.

Cuenta Corriente: debe permitir que se disponga de la información de los consumos realizados en los restaurantes de cada uno de los hoteles o servicios de habitación tales como llamadas telefónicas de larga distancia y uso de internet. Además, deberá permitir los pagos de estas cuentas de los clientes.

Permitir que los clientes puedan evaluar el servicio recibido luego de haber realizado el check-out de la habitación, podrán dejar un comentario y subir hasta un máximo de 3 fotografías que respalden su reseña.

Reportes del Sistema:

1. Listado de Habitaciones disponibles por fechas y hotel
2. Listado de Reservaciones realizadas en un determinado rango de Fechas
3. Detalle de cuenta corriente de un hotel
4. Reportes Financieros de los ingresos reportados por los distintos conceptos (hospedaje, restaurantes, llamadas, internet, etc.)
5. Historial de visitas por cliente.

## **1.4 Referencias**

- Glosario.
- Plan de desarrollo de software.
- RUP (Rational Unified Process)

## 2. Posicionamiento

### 2.1 Oportunidad de Negocio

La cadena hotelera a nivel centroamericano aún no cuenta con una aplicación web en la cual puedan llevar el control y el registro de sus actividades y en la cual puedan centralizar toda la información de sus distintos hoteles asociados a la cadena. Dentro de este grupo de clientes surge la necesidad de implementar un sistema capaz de administrar todos los procesos que conlleva una cadena hotelera.

conociendo las tendencias con más auge en el medio el sistema se implementará utilizando como herramienta principal la internet, como medio de comunicación y no obstante sin olvidar el método tradicional que hasta ahora se está utilizando como los procesos por medio de vía telefónica.

### 2.2 Sentencia que define el problema

El problema de	en la actualidad la cadena hotelera no cuenta con una página web, en la cual el cliente pueda hacer sus reservaciones de una manera fácil y cómoda desde cualquier lugar que así lo desee.
afecta a	Recepcionista, Clientes, Administración
El impacto asociado es	el impacto se dará en la eficiencia y eficacia de la cadena hotelera ya que se mejoraran los procesos y centralización de información de todos los hoteles asociados.
Una solución adecuada sería	agiliza los procesos a través de una reservación de habitaciones vía internet, mediante una página web

### 2.3 Sentencia que define la posición del Producto

para	cadena hotelera centroamericana
quienes	requieren un software que les permita llevar un registro de reservaciones a través de la internet.
El nombre del producto	"Sistema Web Booking Hoteles C. A."
que	Agiliza los procesos de reservación de habitaciones y control de procesos e información de los demás hoteles asociados a la cadena.
no como	El sistema actual.
Nuestro producto	Permite la agilización de reservación de habitaciones a nivel centroamericano, donde el cliente de cualquier parte podrá acceder, consultar e incluso reservar desde este medio.

### 3. Descripción de Stakeholders (Participantes en el Proyecto) y Usuarios

Para proveer de una forma efectiva los servicios que se ajusten a las necesidades de los Clientes, se han identificado los participantes dentro del proyecto como parte del proceso de modelado de requerimientos. También se han identificado a los Usuarios del Sistema como los Operadores asegurándonos de que el conjunto de participantes en el proyecto los representa adecuadamente. A continuación mostramos los Stakeholders y sus características así como responsabilidades de cada uno de ellos.

#### 3.1 Resumen de Stakeholders

Nombre	Descripción	Responsabilidades
Fulanita de Tal	Representa a los clientes potenciales de una reservación o consulta en nuestra cadena hotelera	El Stakeholder realiza: Representa a todos los usuarios posibles del sistema. Reserva o Consulta en el sistema, la disponibilidad o no de las habitaciones en nuestra cadena Hotelera
Elder Regalado	Representa al equipo de trabajo o empleado de la cadena hotelera Centroamericana.	El Stakeholder realiza: Apoyara en las Reservaciones o Consultas en llamadas que el cliente realice al PBX o de forma presencial, además puede obtener información administrativa del sistema.

#### 3.2 Resumen de Usuarios

Nombre	Descripción	Stakeholder
Cliente	Reserva o Consulta de manera Web directamente en el sistema, a través de una llamada telefónica o acercándose a alguno de los hoteles.	Fulanita de Tal-ivan
Operador	Apoyara al Cliente para Reservaciones o Consultas en llamadas que el cliente realice al PBX o de forma presencial, además puede obtener información administrativa del sistema.	Elder Regalado

### 3.3 Entorno de usuario

Los usuarios, serán todos aquellos que cuenten con un dispositivo (fijo, portátil o móvil) el cual tenga acceso a internet y que disponga de cualquier tipo de sistema operativo ya que se utiliza cualquier explorador de internet y la plataforma web será vía online y en esta ingresaran los clientes sin necesidad de identificarse para hacer consultas o reservaciones, adicionalmente los usuarios tipo operadores del sistema podrán hacerlo con sus respectivas credenciales al módulo ya preestablecido para ellos.



## 4. Descripción Global del Producto

### 4.1 Perspectiva del producto

El software de reservaciones de habitaciones vía internet logrará satisfacción del cliente al automatizar los procesos.

### 4.2 Resumen de características

A continuación, se mostrará un listado con los beneficios que obtendrá la cadena hotelera centroamericana

Beneficio del cliente	Características que lo apoyan
Información garantizada de disponibilidad de las habitaciones	Sistema de base de datos donde se almacenan las reservaciones, estará actualizándose de manera constante en tiempo real.
Mejor control de procesos	Se podrá llevar un control de procesos ya que se lleva un control de centralización, donde se podrán hacer búsquedas por clientes.
Consumos Acumulables	Se podrá realizar consumos en los restaurantes, internet y telefónica acreditados a su cuenta o habitación los cuales podrán consultarse y pagarse en cualquier momento por el cliente u operador.

## 5. Descripción Global del Producto

- Para desarrollar este proyecto es necesario tener en cuenta, que queremos centralizar el funcionamiento de los procesos y reservaciones de los distintos hoteles de la cadena hotelera centroamericana
- Implementar un sistema para la disponibilidad o no de la habitación de cada uno de los hoteles.
- Desarrollar sistemas informáticos de elevada seguridad para cualquier tipo de dispositivo, sin importar su interfaz de desarrollo.
- Garantizar la fiabilidad de la información y el mayor porcentaje de estabilidad en la conexión.
- Fácil y Rápido.