

Visión y Caso de Negocio

Proyecto: Sistema de reservación de Hotel Don Miguel

Autores:

- 1. Jesús Adrian Delgado Carrillo**
- 2. Axel Uriel Márquez Morales**

Versión 1.0

Nombre del Proyecto: Sistema de Reservación de Hotel Don Miguel

Propósito:

El sistema permitirá que los clientes del Hotel Miguel reserven habitaciones en línea de manera rápida, eficiente y segura. Mejorará la experiencia del usuario, brindará un control más efectivo al hotel sobre la ocupación de sus habitaciones y reducirá los costos asociados a plataformas de terceros.

Problema que Resuelve:

Actualmente, el hotel enfrenta dificultades para gestionar las reservas de forma manual, lo que aumenta los errores y la dependencia de plataformas externas, que cobran comisiones significativas. Además, la falta de automatización en la gestión de habitaciones provoca una administración ineficiente de la disponibilidad.

Beneficios Esperados:

- **Clientes:** Tendrán acceso a un sistema fácil de usar, donde podrán consultar la disponibilidad de habitaciones en tiempo real, reservar, pagar en línea y recibir confirmaciones automáticas.
- **Hotel:** Ganará control sobre la gestión de las reservas, reducirá los costos por comisiones pagadas a intermediarios y optimizará la ocupación de las habitaciones, minimizando los errores manuales.

Caso de Negocio

Objetivo Principal:

El objetivo del sistema es ofrecer una solución en línea que permita la gestión eficiente de las reservas del Hotel Don Miguel, mejorando tanto la experiencia de los clientes como la eficiencia operativa del hotel.

1. Impacto del Sistema

Impacto Financiero:

- **Reducción de Comisiones:** Al permitir que los clientes reserven directamente en el sitio del hotel, el sistema reducirá la necesidad de intermediarios, ahorrando las comisiones del 10-20% que suelen cobrar las plataformas externas.
- **Incremento de Reservas Directas:** Al proporcionar una opción accesible y disponible las 24 horas, el sistema atraerá más reservas directas, lo que incrementará los ingresos del hotel.

Impacto Operativo:

- **Mejora en la Gestión de Habitaciones:** El sistema permitirá al personal del hotel gestionar la disponibilidad de habitaciones en tiempo real, asegurando que los datos estén siempre actualizados.
- **Automatización de Tareas:** La automatización reducirá el tiempo que el personal dedica a tareas como el registro de reservas, confirmaciones y gestión de pagos, permitiendo que se concentren en otras actividades clave para el hotel.

Impacto en la Satisfacción del Cliente:

- **Experiencia Mejorada:** El sistema será fácil de usar y accesible desde cualquier dispositivo, lo que permitirá a los clientes realizar reservas en cualquier momento sin necesidad de llamar o enviar correos electrónicos.
- **Transparencia y Confianza:** Los clientes podrán visualizar la disponibilidad en tiempo real y recibir confirmaciones automáticas, aumentando su confianza en el sistema y en el hotel.

2. Alcance del Proyecto

Usuarios del Sistema:

- **Clientes del Hotel:** Aquellos que quieran reservar habitaciones.
- **Administrador del Hotel:** Encargado de gestionar reservas, cancelaciones y disponibilidad.
- **Recepción del Hotel:** Personal que puede verificar y modificar las reservas de manera manual si es necesario.

Funciones Clave:

1. **Buscar Disponibilidad de Habitaciones:** Los clientes podrán seleccionar fechas y ver las habitaciones disponibles en tiempo real.
2. **Realizar Reservas:** Los clientes podrán seleccionar su habitación, completar el formulario de reserva y confirmar el pago.
3. **Cancelar Reservaciones:** Los clientes podrán cancelar sus reservas dentro de un período de tiempo establecido antes de la fecha de llegada.
4. **Gestión de Habitaciones y Reservas:** El administrador del hotel podrá gestionar las habitaciones, verificar la ocupación y ajustar reservas según sea necesario.
5. **Generar Reportes:** El administrador podrá generar reportes sobre la ocupación, ingresos por reservas y cancelaciones para análisis operativos.

3. Beneficios

Aumento de Reservas Directas:

- Al ofrecer una plataforma de reservas accesible las 24 horas, el hotel reducirá la dependencia de plataformas de terceros y verá un incremento en las reservas directas.

Reducción de Errores Operativos:

- La automatización del sistema reducirá significativamente los errores en la asignación de habitaciones y la gestión manual de reservas, lo que mejorará la eficiencia operativa.

Mejora en la Experiencia del Usuario:

- Los clientes tendrán acceso a una interfaz intuitiva que les permitirá realizar todas las gestiones relacionadas con la reserva de su habitación de manera autónoma.

Mejor Control Financiero:

- El hotel podrá generar reportes financieros automatizados que mostrarán las reservas realizadas, ingresos generados, y cancelaciones, permitiendo un mejor control sobre las finanzas.

Conclusión

Este sistema de reservación en línea brindará al Hotel XYZ una solución moderna para gestionar sus reservas, mejorar la experiencia del cliente y reducir los costos operativos. Al permitir reservas directas y ofrecer un mayor control sobre la disponibilidad de habitaciones, el hotel podrá optimizar su ocupación y aumentar sus ingresos.