

Práctica 1. Sistema de gestión para una agencia de viajes

Eugenio Alcántara García Noelia Escalera Mejías
Alejandro Menor Molinero Jesús Torres Sánchez

April 18, 2019

1 Descripción general del sistema y objetivos

1.1 Descripción general del sistema

Se trata de un sistema que gestiona una agencia de viajes y que nos facilita todos los trámites relacionados con la misma (pagos, reservas, viajes, etc). Además permite que los clientes aporten sus propias valoraciones para así proporcionar un mejor servicio.

1.2 Objetivos

- **OBJ-1.** Gestionar reservas y pagos de viajes.
 - **OBJ-1.1.** Online.
 - **OBJ-1.1.** En la agencia física.
- **OBJ-2.** Gestionar las actividades turísticas.
- **OBJ-3.** Gestionar los agentes comerciales.

2 Lista inicial de requisitos

2.1 Requisitos funcionales

- **RF-1. Realización de reservas.**
 - **RF-1.1. Realización de reservas online.** El usuario podrá realizar reservas a través de nuestra interfaz web.
 - **RF-1.1. Realización de reservas presenciales.** Los empleados de la agencia podrán registrar reservas en el sistema si un cliente va a la agencia a solicitarla.
- **RF-2. Gestión de cuentas en la web.**

- **RF-2.1. Registro en página web.** El usuario podrá registrarse en nuestra página web y disfrutar de los beneficios que esto supone.
- **RF-2.2. Gestión y personalización del perfil.** Todos los usuarios registrados en la página web pueden solicitar un cambio de contraseña. Además, el usuario podrá personalizar su perfil, añadir sus datos personales.
- **RF-3. Gestión de pagos.**
 - **RF-3.1. Pago online.** El usuario podrá pagar de forma online sus reservas, viajes u otros servicios.
 - **RF-3.2. Pago presencial.** Los empleados de la agencia podrán registrar los pagos que los clientes soliciten presencialmente.
 - **RF-3.3. Pago a plazos.** Tanto online como presencial.
- **RF-4. Gestión de publicidad.**
 - **RF-4.1. Envío de publicidad al cliente.** El sistema podrá enviar publicidad a los usuarios tanto por correo como en la propia página.
 - **RF-4.2. Cupones de descuento y sistema de referidos.** En función de las opiniones que el cliente deje en la web y de los viajes que haga con la agencia.
 - **RF-4.3. Gestión de preferencias.**
 - * **RF-4.3.1. Sistema de opinión.** Los usuarios podrán valorar su experiencia en alojamientos, destinos, actividades, circuitos y agentes de 1 a 5 estrellas y dejar una opinión.
 - * **RF-4.3.2. Evaluación de las preferencias del cliente.** Para enviar publicidad de acuerdo a sus gustos y mostrar recomendaciones.
- **RF-5. Gestión de circuitos y actividades turísticas.**
 - **RF-5.1 Gestión de actividades**
 - * **RF-5.1.1. Contratar actividad turística.**
 - * **RF-5.1.2. Consultar actividades turísticas disponibles.**
 - * **RF-5.1.3. Contratar un seguro de viaje.**
 - **RF-5.2 Gestión de circuitos**
 - * **RF-5.2.1. Contratar un circuito.**
 - * **RF-5.2.2. Consulta de los circuitos creados por la agencia.**
 - * **RF-5.2.3. Crear un circuito.**
- **RF-6. Gestión de agentes comerciales.**
 - **RF-6.1. Alta de un agente comercial.**

- **RF-6.2. Baja de un agente comercial.**
- **RF-7. Gestión de copias de seguridad.**
 - **RF-7.1. Copia de seguridad manual.** Un empleado autorizado podrá realizar una copia de seguridad del sistema cuando crea conveniente.
 - **RF-7.2. Copia de seguridad periódica.** El sistema realizará una copia de seguridad de los datos cada 24h automáticamente.
- **RF-8. Gestión de viajes.**
 - **RF-8.1. Selección del medio de transporte.**
 - **RF-8.2. Selección de compañía.**

2.2 Requisitos no funcionales

- **RNF-1. Confidencialidad de datos.** Los datos personales del usuario (datos de su perfil, historial de búsqueda, viajes, compras, etc) solo podrán ser accesibles por el propio usuario y el/los administrador/es de la agencia. **Requisitos relacionados: RF-2, RF-6.**
- **RNF-2. Confirmación de pago.** El sistema debe enviar por correo una confirmación de cada pago realizado por el cliente. **Requisitos relacionados: RF-3.**
- **RNF-3. Interfaz sencilla e intuitiva.** Los trámites se podrán realizar en pocos pasos. **Requisitos relacionados: RF-1, RF-2, RF-3, RF-5.**
- **RNF-4. Disponibilidad del sistema.** El sistema debe estar operativo siempre y en caso de fallo debe recuperarse en menos de 2 horas.
- **RNF-5. Tiempo de espera.** El usuario no debe esperar más de 1 minuto para que se realicen sus pagos. **Requisitos relacionados: RF-3.**
- **RNF-5. Accesibilidad sitio web.** El sitio web será accesible desde todo tipo de dispositivos con conexión a internet. **Requisitos relacionados: RF-2.**

2.3 Requisitos de información

- **RI-1. Destinos.** Fotos, descripción breve y sitios de interés. **Requisitos relacionados: RF-5.**
- **RI-2. Hoteles y hostales.** Localización, fotos y categoría. **Requisitos relacionados: RF-5.**
- **RI-3. Actividades y circuitos.** Descripción, fotos y horarios. **Requisitos relacionados: RF-5.**

- **RI-4. Datos de agentes comerciales.** Datos personales, detalles del contrato y currículum. **Requisitos relacionados: RF-6.**
- **RI-5. Datos de clientes.**
 - **RI-5.1. Datos personales.**
 - **RI-5.2. Datos de reservas y pagos.**
 - **RI-5.3. Datos de preferencias.**

Requisitos relacionados: RF-1, RF-2, RF-3, RF-4, RF-5.

3 Glosario de términos

- **Actividad turística.** Actividad que se realiza en un determinado destino (visita de museos, excursión, etc).
- **Circuito turístico.** Conjunto de actividades a realizar en un destino turístico.
- **Agente comercial.** Empleado de la agencia que trabaja en una de sus oficinas físicas.
- **Cupón de descuento.** Código canjeable en la página web que proporciona descuentos para viajes y actividades.
- **Empleado autorizado.** Empleado que tiene permiso para realizar copias de seguridad del sistema, así como otras gestiones relacionadas con éste.
- **Administrativo.** Empleado encargado de realizar los trámites especializados del sistema.