

# Práctica 1. Sistema de gestión para una agencia de viajes

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

16 de marzo de 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.