

Gestão eletrónica de reservas de alojamento local
Modelação e Design
2019/2020
P2
Meta 1

Índice

1. Visão

- 1.1. Descrição do contexto do problema
- 1.2. Stakeholders
- 1.3. Utilizadores
- 1.4. Benefícios da solução

2. Descrição genérica do âmbito do produto

3. Diagrama de casos de uso (DCU)

4. Descrição sumária dos casos de uso

5. Outros requisitos do produto

1. Visão:

1.1. Descrição do contexto do problema

Neste ano letivo de 2019/2020, na cadeira de Modelação e Design, foi nos proposto analisar a gestão eletrónica de reservas de alojamento local. Com o aumento do turismo em Portugal, o alojamento local é cada vez mais procurado, logo a utilização de websites para essa procura é muito frequente.

1.2. Stakeholders

Site de reservas:

- Descrição: Website onde as pessoas poderão encontrar à sua disposição um leque de alojamentos e disponibilizar os seus próprios;
- Responsabilidades na interação com o sistema: disponibilizar uma interface que permita ao usuário encontrar o alojamento pretendido;

Gestores da base de dados:

- Descrição: Profissionais responsáveis pelo bom funcionamento da base de dados;
- Responsabilidades na interação com o sistema: manter os dados o mais atualizados possível;

Programadores:

- Descrição: Profissionais encarregues pelo bom funcionamento do site;
- Responsabilidades na interação com o sistema: manter o bom funcionamento do site, oferecer uma manutenção ao mesmo;

Serviços de pagamento:

- Descrição: Serviço que será utilizado para efetuar o pagamento;
- Responsabilidades na interação com o sistema: efetuar a transferência ao site, do montante correspondente ao alojamento desejado;

Serviços de proteção de dados:

- Descrição: Serviço que tem como atribuição genérica, controlar e fiscalizar o processamento de dados pessoais assim como, respeitar os direitos do Homem
- Responsabilidade: Serviço que será responsável pela proteção de dados de todos os utilizadores do site

1.3. Utilizadores

Cliente:

- Descrição: Pessoa que pretende encontrar um alojamento;
- Responsabilidades na interação com o sistema: Visualização de diversos alojamentos em busca do que se encaixa melhor, correspondendo assim as suas preferências;

Anfitrião:

- Descrição: Pessoa que pretende arrendar o seu espaço;
- Responsabilidades na interação com o sistema: disponibiliza no site o seu alojamento a fim de o arrendar;

Serviço de apoio:

- Descrição: Equipa responsável pelo bom funcionamento do site;
- Responsabilidade na interação com o sistema: resolver os eventuais problemas que poderão vir a surgir;

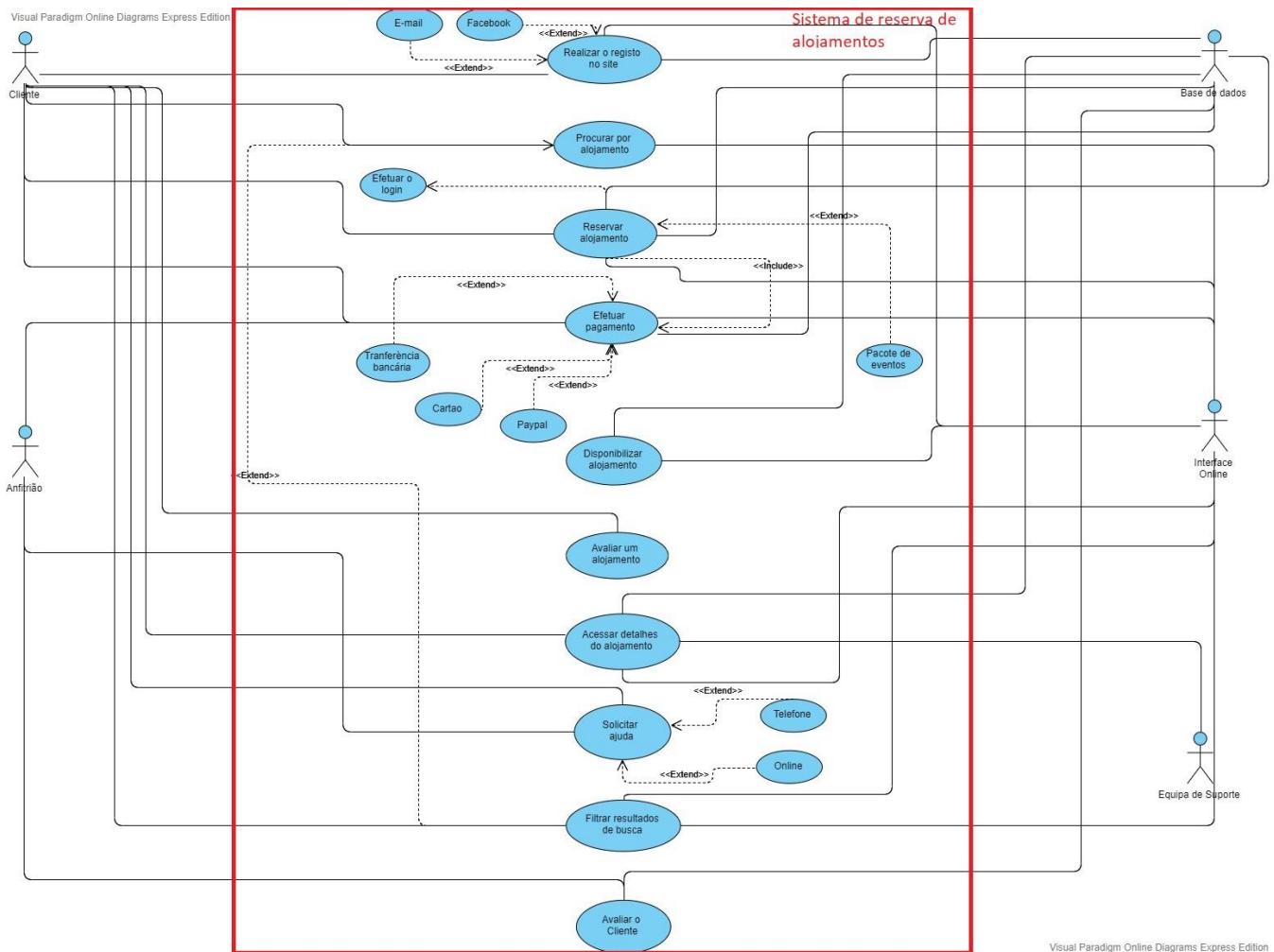
1.4. Benefícios do produto

Este tipo de solução/abordagem permite responder às preferências dos clientes de uma forma mais individual. Para além disso expõem melhor certas alocações que talvez sem esta solução não seriam tão visíveis/procuradas.

2. Descrição genérica do âmbito do produto:

Este sistema de informação permite ao utilizador/cliente fazer uma pesquisa nos vários alojamentos disponibilizados, à priori no site/aplicação pelo anfitrião desse mesmo alojamento, e à posteriori reservar o alojamento que corresponde às suas preferências. Caso se verifique algum problema quanto às funcionalidades anteriormente referidas, existe uma equipa de suporte que permite esclarecer dúvidas e resolver problemas que surjam. Além disso, tanto os dados do cliente como do alojamento e seu respetivo anfitrião, são guardados numa base de dados.

3. Diagrama de Casos de uso (DCU):



4. Descrição sumária dos casos de uso:

○ Procura por alojamento

- **Nome:** Procura por alojamento
- **Atores:** Cliente, Interface
- **Objetivo:**
 - Cliente:
 - Encontrar um alojamento que se enquadre com as suas preferências
 - Interface:
 - Expor ao cliente todos os alojamentos disponíveis
- **Pré-Condições:**
 - Os Anfitriões já terem disponibilizado os seus alojamentos no site
- **Pós-Condições:**
 - O cliente encontra o alojamento que mais lhe interessa
- **Descrição:** os clientes irão fazer uma pesquisa pelo seu alojamento desejado através do site/aplicação
- **Casos de uso relacionados:**

○ **Reservar alojamento**

- **Nome:** reservar alojamento;
- **Atores:** Cliente, Base de dados, Anfitrião;
- **Objetivo:**
 - Cliente:
 - Efetuar o pagamento para garantir a reserva desejada
 - Base de dados:
 - Verificar se o pagamento foi realizado com sucesso
 - Atualizar no banco de dados que aquele alojamento se encontra reservado
- **Pré-Condições:**
 - O alojamento tem que estar disponível
 - Cliente tem que ter efetuado o login
 - Banco de dados ativo
- **Pós-Condições:**
 - Base de dados será atualizada
 - Cliente receberá uma notificação a avisar da confirmação da reserva
 - Anfitrião receberá uma notificação a avisar que o seu alojamento foi reservado, com os detalhes sobre o cliente
- **Descrição:** O cliente já tendo encontrado o alojamento que pretende, passa à fase da reserva. Ao fazer a reserva, a base de dados atualiza, e tanto o cliente como o anfitrião, recebem uma notificação que os informa da reserva
- **Casos de uso relacionados:**
 - Efetuar o login
 - Efetuar pagamento
 - Pacote de eventos

- **Efetuar pagamento**

- **Atores:** Cliente, Base de dados e serviços de pagamento
- **Objetivo:**
 - Cliente:
 - Transferir o montante correspondente ao alojamento pretendido para a conta bancária referida no site;
 - Base de dados:
 - Armazena a informação referente ao pagamento;
- **Pré-condições:**
 - Acesso à internet;
 - Já ter efetuado o login e escolhido o alojamento;
- **Pós-condições:**
 - O montante é transferido do cliente para o anfitrião
- **Descrição:** para que a reserva seja concluída com sucesso o cliente tem que efetuar o pagamento, por conseguinte terá de inserir as suas credenciais que serão validadas pelos serviços de compra
- **Casos de uso relacionados:**
 - Reservar alojamento
 - Pagar com cartão
 - Pagar com Paypal
 - Transferência bancária

○ **Disponibilizar o alojamento**

- **Nome:** disponibilizar o alojamento
- **Atores:** Anfitrião e Base de dados
- **Objetivo**
 - Anfitrião:
Introduzir no sistema a seu alojamento e suas respectivas características;
 - Base de dados:
Armazenar a informação referente ao alojamento do anfitrião;
- **Pré-condições:**
 - Acesso à internet;
 - Ter um alojamento que possa ser disponibilizado.
- **Pós-condições:**
 - O alojamento estará disponível na interface para que seja arrendado pelos clientes
- **Descrição:** uma pessoa que queira arrendar o seu espaço poderá aceder ao site/aplicação e adicionar o seu alojamento introduzindo as características relativas ao mesmo (localização, número de quartos, fotografias, ...). Essa informação ficará armazenada no banco de dados.
- **Casos de uso relacionados:**

- Avaliar um alojamento

- **Nome:** avaliar um alojamento
- **Atores:** Cliente, Base de dados
- **Objetivo:**
 - Cliente:
 - Classificar o alojamento consoante a sua experiência
 - Base de dados:
 - Armazenar no banco de dados a avaliação dada por parte do cliente
- **Pré-Condições:**
 - O cliente já tem de ter realizado a reserva do alojamento
 - O cliente tem de ter usufruído do serviço pelo qual já pagou
- **Pós-Condições:**
 - O anfitrião receberá uma notificação relativa à avaliação por parte do cliente;
 - A base de dados irá conter a avaliação atribuída pelo cliente;
- **Descrição:** O cliente após já ter usufruído do serviço pelo qual pagou, acede à área de avaliação e avalia o alojamento consoante a sua experiência. No mesmo instante que é submetida a avaliação, o anfitrião recebe uma notificação com o feedback.
- **Casos de uso relacionados:**
 - Reservar alojamento

- **Aceder aos detalhes do alojamento**

- **Nome:** aceder aos detalhes do alojamento
- **Atores:** Cliente
- **Objetivo:**
 - Cliente
 - Verificar se os detalhes do alojamento encontrado são os pretendidos
- **Pré-condições:**
 - Acesso à internet
 - Anfitriões já terem introduzidos os detalhes do seu alojamento
 - Já ter pesquisado por um alojamento
- **Pós-condições:**
 - Cliente acede os detalhes do alojamento pesquisado
- **Descrição:** O cliente após pesquisar por um alojamento, acede à área de detalhes e verifica se os mesmos são os pretendidos pelo cliente.
- **Casos de uso relacionados:**
 - Procurar por alojamento
 - Filtrar resultados de busca

- **Filtrar resultados de busca**

- **Nome:** filtrar resultados de busca
- **Atores:** Cliente
- **Objetivo:**
 - Cliente
 - Encontrar os alojamentos com as caraterísticas pretendidas
 - Conseguir uma busca mais rápida
- **Pré-condições:**
 - Acesso à internet
 - Anfitriões já terem introduzido os alojamentos no site
- **Pós-condições:**
 - Cliente escolher o alojamento que melhor se adequa às características pretendidas
- **Descrição:** Cliente introduz as caraterísticas que pretende na área de filtragem e compara os vários alojamentos que se encontra à sua disposição. Por fim, escolhe o melhor.
- **Casos de uso relacionados:**
 - Procurar por alojamento
 - Aceder detalhes do alojamento

- **Avaliar o cliente**

- **Nome:** avaliar o cliente
- **Atores:** Anfitrião, base de dados
- **Objetivo:**
 - Anfitrião:
 - Irá avaliar a sua experiência com o cliente;
 - Base de dados:
 - Armazenar a avaliação do cliente dada pelo anfitrião
- **Pré-Condições:**
 - O cliente ter usufruído das instalações do anfitrião;
 - O anfitrião ter tido contacto com o cliente (presencial ou virtual);
- **Pós-Condições:**
 - O cliente receberá uma notificação referente à avaliação que obteve por parte do anfitrião;
- **Descrição:** após o cliente ter usufruído do espaço do anfitrião, este irá classificar o comportamento daquele. O sistema enviará uma notificação ao cliente sobre a sua avaliação.
- **Casos de uso relacionados:**
 - Disponibilizar alojamento

- Solicitar ajuda
 - **Nome:** solicitar ajuda
 - **Atores:** Cliente, Anfitrião e Equipa de Suporte
 - **Objetivo:**
 - Cliente
 - Expor o seu problema
 - Anfitrião
 - Expor o seu problema
 - Equipa de Suporte
 - Resolver o problema do cliente
 - **Pré-condições:**
 - O cliente ou o anfitrião devem ter motivos para requisitarem a ajuda
 - Acesso à internet/telemóvel
 - **Pós-condições:**
 - A Equipa de Suporte ajuda na resolução dos problemas apresentados
 - O cliente/anfitrião vêem o problema resolvido
 - **Descrição:** Cliente/anfitrião acede à área de apoio via online/telefone. É atendido pela equipa de suporte e expõe o seu problema. A equipa de suporte ajuda na resolução do mesmo.
 - **Casos de uso relacionados:**
 - Procurar por alojamento
 - Efetuar pagamento
 - Reservar alojamento
 - Cancelar reserva

- **Cancelar reserva**

- **Nome:** cancelar reserva
- **Atores:** Cliente, anfitrião, base de dados e equipa de suporte
- **Objetivo:**
 - Cliente:
 - Cancelar a sua reserva caso tenha surgido algum imprevisto
 - Receber o seu dinheiro de volta se cumprir com os requisitos
 - Anfitrião:
 - Cancelar a reserva que tenha sido feita do seu alojamento caso tenha surgido algum imprevisto até à data possível
 - Base de dados:
 - Atualizar o banco de dados
 - Remover a reserva em determinado alojamento
 - Equipa de suporte
 - Analisar se existem motivos plausíveis para se efetuar o pagamento e assim como outros requisitos
- **Pré-condições:**
 - Tem de haver motivos plausíveis para esse cancelamento
 - Uma reserva ter sido feita
- **Pós-condições:**
 - Reserva corretamente cancelada
 - Tanto o cliente como anfitrião serão notificados
 - Será transferido de volta, ao cliente, o montante correspondente à reserva
- **Descrição:**

Se surgir algum imprevisto tanto ao cliente como ao anfitrião, estes têm a possibilidade de cancelar a reserva. Este pedido será analisado por um funcionário da equipa de suporte que irá aprovar ou reprovocar este pedido
- **Casos de uso relacionados:**
 - Reservar alojamento
 - Disponibilizar alojamento

5. Outros requisitos do produto:

Outros requisitos do produto

O sistema deverá ser implementado em todas as plataformas (Android, IOS, Online).

Este sistema também só será disponibilizado nos países em que se enquadrem os ideais éticos da empresa.

Nas bases de dados só deverão ser guardados dados que configurem nas diretrizes das autoridades reguladoras de proteção de dados de cada país. Caso existam encargos financeiros em constante atualização, como impostos ou taxas turísticas, da responsabilidade da empresa ou do cliente, estes devem ser notificados pelo sistema. Eventualmente, se se proceder a uma atualização dos encargos financeiros anteriormente referidos, esta deverá ser incluída automaticamente na base de dados.

Relativamente aos requisitos organizacionais, o uso de variáveis deverá ser feito em língua inglesa e minúscula, com nomes sugestivos. O desenvolvimento da parte do front-end pode envolver várias linguagens devido a este sistema ser implementado em várias plataformas, o mesmo poderá ocorrer no back-end.