

Cristian Lage Fernández

Caso de Uso: Gestionar Reservas nun Hotel

Resumo: Permite ao persoal do hotel rexistrar e xestionar reservas para habitacións.

Actor principal: Recepcionista

Actores secundarios: Cliente (quen fai a reserva), Administración (quere rexistrar transaccións e satisfacer os clientes).

Condiciones previas: O recepcionista debe estar autenticado no sistema.

Condiciones posteriores: A reserva rexístrase, actualízase a dispoñibilidade das habitacións e envía unha confirmación ao cliente.

Fluxo principal:

1. Cliente chega ao mostrador de recepción para facer unha reserva.
2. Recepcionista inicia un novo rexistro de reserva.
3. Recepcionista ingresa os datos do cliente, incluíndo nome, contacto e datas desexadas.
4. Sistema verifica a dispoñibilidade das habitacións nas datas seleccionadas.
5. Se hai dispoñibilidade, o recepcionista selecciona a habitación e rexistra a reserva.
6. Sistema presenta un resumo da reserva co prezo total.
7. Cliente confirma e proporciona a información de pagamento.
8. Sistema rexistra o pagamento e envía unha confirmación ao cliente coa información da reserva.

Fluxos alternativos:

- Cliente desexa modificar a reserva.
 - Recepcionista accede ao sistema, busca a reserva e realiza as modificacións necesarias.
- Cliente decide cancelar a reserva.
 - Recepcionista accede ao sistema, localiza a reserva e procede coa cancelación.
- Non hai dispoñibilidade nas datas desexadas.
 - Recepcionista informa ao cliente e ofrece datas alternativas se dispoñibles.

Requisitos especiais:

- Interfaz de usuario amigable para o recepcionista con opcións claras para rexistrar, modificar e cancelar reservas.
- Sistema debe calcular automaticamente o prezo total e as taxas asociadas.
- Tempo de resposta do sistema para verificar a dispoñibilidade debe ser inferior a 5 segundos no 90% dos casos.
- O sistema debe integrarse cun sistema de xestión de pagamentos seguro e cumprir cos [estándares de seguridade PCI DSS](#).

Comentarios:

- Pode haber varias formas de contacto do cliente (teléfono, correo electrónico).
- Existe un calendario integrado no sistema para controlar a ocupación das habitacións.
- A información de pagamento do cliente debe ser tratada de forma segura e conforme ás leis de protección de datos.