

**HappyGuest**

Licenciatura em Engenharia Informática

Diogo Santos Mendes

Tomás José Carraco Neves

Leiria, julho de 2023



**HappyGuest**

Licenciatura em Engenharia Informática

Diogo Santos Mendes

Tomás José Carraco Neves

Trabalho de Projeto da unidade curricular de Projeto Informático realizado sob a orientação da Professora Doutora Maria Micaela Gonçalves Dinis Esteves e da Professora Doutora Ângela Margarida de Sousa Pereira.

Leiria, julho de 2023

# Agradecimentos

Na realização deste projeto final de curso foram muitas as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para que conseguíssemos concluir esta etapa da nossa formação académica.

Às nossas orientadoras Professora Doutora Maria Micaela Gonçalves Dinis Esteves e Professora Doutora Ângela Margarida de Sousa Pereira pelo esforço que fizeram para estar semana após semana, motivando-nos e ajudando-nos.

Aos nossos familiares, amigos que sempre nos apoiaram e acreditam nas nossas capacidades.

A todos aqueles não mencionados que, direta ou indiretamente, contribuíram para a concretização deste projeto.

A todos dedicamos este projeto e um grande obrigado.

# Resumo

Com a proliferação das redes sociais, os clientes insatisfeitos com o serviço de uma unidade hoteleira, têm tendência a expor o seu descontentamento nestes canais. Por este motivo, as unidades hoteleiras têm a preocupação, crescente, de acompanhar o cliente ao longo da estadia, de forma a evitar a insatisfação do cliente.

Desta forma, existe a necessidade de ter uma aplicação *mobile* para o cliente onde, este possa ter acesso aos serviços do hotel, e os possa requisitar evitando assim a sua insatisfação. Por outro lado, necessitamos de um *Dashboard Web* que permita ao gestor ter acesso a quem requisitou esses serviços e assim possa satisfazer os pedidos dos clientes.

Este relatório descreve todos os processos de desenvolvimento da *Dashboard Web,* desenvolvida em *Vue.js,* da aplicação *mobile*, desenvolvida em Android e da *API* utilizada para a comunicação de ambas, desenvolvida em *Laravel*.

**Palavras-chave:** *API, Dashboard Web, Vue.js, Laravel, Android, Mobile*

# Abstract

With the expectation of social networks, customers dissatisfied with the service of a hotel tend to expose their dissatisfaction in these channels. For this reason, hotel units are increasingly concerned with accompanying the customer throughout their stay, in order to avoid customer dissatisfaction.

In this way, there is a need to have a mobile application for the customer where he can have access to the hotel services, and can request them, thus avoiding his dissatisfaction. On the other hand, we need a Web Dashboard that allows the manager to have access to who requested these services and thus be able to receive requests from customers.

This report describes all the development processes of the Dashboard Web, developed in Vue.js, the mobile application, developed in Android and the API used to communicate both, developed in Laravel.

**Keywords:** *API, Dashboard Web, Vue.js, Laravel, Android, Mobile*

Índice

[Agradecimentos ii](#_Toc135124588)

[Resumo iii](#_Toc135124589)

[Abstract v](#_Toc135124590)

[Lista de Figuras ix](#_Toc135124591)

[Lista de tabelas x](#_Toc135124592)

[Lista de siglas e acrónimos xi](#_Toc135124593)

[1. Introdução 1](#_Toc135124594)

[2. Fases do projeto 2](#_Toc135124595)

[2.1. Debate 2](#_Toc135124596)

[2.2. Pesquisa 2](#_Toc135124597)

[2.2.1. Visualização do mercado 2](#_Toc135124598)

[2.2.2. Público-alvo 2](#_Toc135124599)

[2.2.3. Aplicações concorrentes e funcionalidades 2](#_Toc135124600)

[2.2.3.1. Reservas por código 3](#_Toc135124601)

[2.2.3.2. Interface de serviços 4](#_Toc135124602)

[2.2.3.3. Pedidos de quarto 4](#_Toc135124603)

[2.2.3.4. Atividades/ sessões 4](#_Toc135124604)

[2.2.3.5. Reservas de restaurante 4](#_Toc135124605)

[2.2.3.6. Informações da região 4](#_Toc135124606)

[2.2.3.7. Informações do hotel 4](#_Toc135124607)

[2.2.3.8. Perfil de utilizador 4](#_Toc135124608)

[2.3. Decisão 5](#_Toc135124609)

[2.3.1. Mercado 5](#_Toc135124610)

[2.3.2. Público-alvo 5](#_Toc135124611)

[2.3.3. Metodologia 5](#_Toc135124612)

[2.3.4. Desenvolvimento *mobile* 5](#_Toc135124613)

[2.3.5. Desenvolvimento *API* e *Dashboard* 6](#_Toc135124614)

[2.4. Planeamento 6](#_Toc135124615)

[2.5. Definição do produto 6](#_Toc135124616)

[2.6. Protótipo 6](#_Toc135124617)

[2.7. Desenvolvimento 6](#_Toc135124618)

[2.8. Testes 6](#_Toc135124619)

[3. Conclusões ou Conclusão 7](#_Toc135124620)

[Bibliografia ou Referências Bibliográficas 8](#_Toc135124621)

[Anexos 9](#_Toc135124622)

[Glossário 10](#_Toc135124623)

# Lista de Figuras

Elemento a figurar, **quando aplicável**.

[Figura 2.1 - Texto ilustrativo da figura 1. 3](file:///C:\ESTG\CCP_EI_2019_2020_2021\Projeto_Informatico\2020_2021\Docs_Moodle_Outros\Modelo_relatorio_projeto_ESTG.docx#_Toc92389045)

[Figura 2.2 - Texto ilustrativo da figura 2. 3](file:///C:\ESTG\CCP_EI_2019_2020_2021\Projeto_Informatico\2020_2021\Docs_Moodle_Outros\Modelo_relatorio_projeto_ESTG.docx#_Toc92389046)

# Lista de tabelas

Elemento a figurar, **quando aplicável**.

[Tabela 1.1 - Texto ilustrativo da tabela 1. 3](#_Toc92389035)

# Lista de siglas e acrónimos

Elemento a figurar, **quando aplicável**.

|  |  |
| --- | --- |
| ESTG | Escola Superior de Tecnologia e Gestão |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Cuidados na elaboração da lista de siglas e acrónimos:

* Ordenação alfabética;
* Apenas as que sejam relevantes para a leitura do texto.

Adicionar mais entradas à tabela, caso seja necessário (a tabela não tem contornos, mas está no texto).

# Introdução

Neste projeto decidimos ter como principal foco os hotéis para que os clientes tenham um melhor atendimento ao público através de uma aplicação.

Com o avanço da tecnologia e consequente avanço das redes sociais o descontentamento dos clientes hoteleiros vem a ser demonstrado nas redes sociais e para isto e por sabermos que as unidades hoteleiras tentam encontrar soluções para que os seus clientes fiquem agradados, decidimos criar uma aplicação mobile, para que o cliente possa ter acesso a todos os serviços do hotel, bem como requisição de outros serviços podendo assim evitar o descontentamento.

Decidimos dividir o nosso trabalho em diferentes fases para um fácil entendimento nomeadamente em: debate; pesquisa; decisão; planeamento; definição do produto; protótipo, desenvolvimento e por fim, testes.

* Os objetivos do trabalho (gerais e específicos, perguntas a responder ou hipóteses a testar);
* Os métodos e as técnicas utilizados;

# Fases do projeto

Para a realização deste projeto decidimos dividi-lo em diferentes fases, para uma melhor explicação do que corresponde cada ponto.

Para isso dividimos o projeto nas seguintes fases: debate, pesquisa, decisão, planeamento, definição do produto, protótipo, desenvolvimento e por fim, testes.

## Debate

Nesta primeira fase reunimos todas a ideias sem nenhum compromisso firme com direção ou resultado.

Começamos por interpretador o objetivo deste trabalho, e pensar nos recursos necessários para satisfazer o cliente da aplicação, tudo o que o cliente poderia querer ou não querer ver e fazer.

## Pesquisa

Uma das fazes importantes deste projeto é a fase da pesquisa, nela começamos por estudar o que já havia no mercado como produtos competitivos, nela também pesquisamos as melhores soluções e os melhores caminhos para o sucesso deste projeto.

### Visualização do mercado

Após visualização do mercado deparamo-nos que existem poucos hotéis com este tipo de *software,* no entanto os hotéis com este tipo de *software* a maior partem são de hotéis de 5 estrelas.

### Público-alvo

### Aplicações concorrentes e funcionalidades

Como produtos concorrentes encontramos diversas aplicações como por exemplo: “Happy Stays X “, ”Palladium HG”, ” Vincci Hoteles “, ”RIU Hotels” nas quais encontramos diversas funcionalidades que pretendíamos implementar na nossa aplicação.

Funcionalidades essas que seriam reservas por código, interface de serviços, pedidos de quarto, atividades/ sessões, reservas de restaurante, informações da região e hotel e perfil de utilizador.

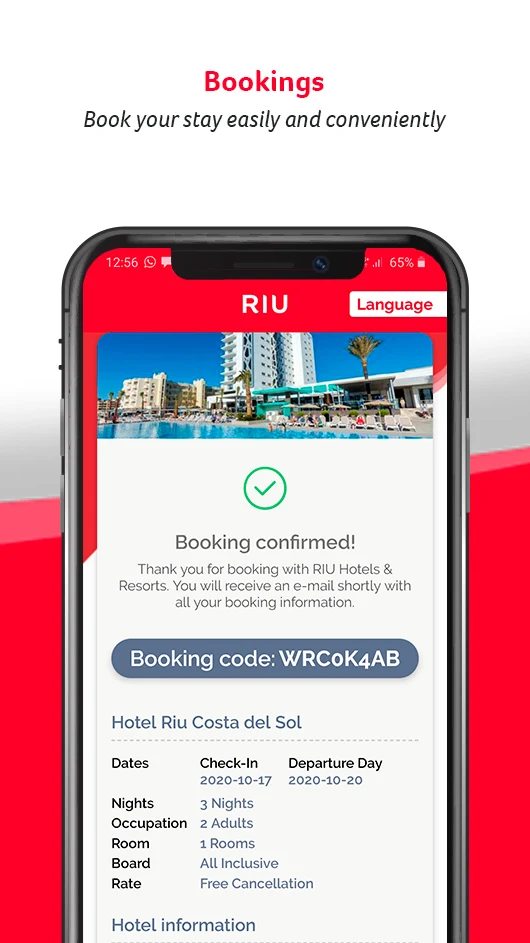
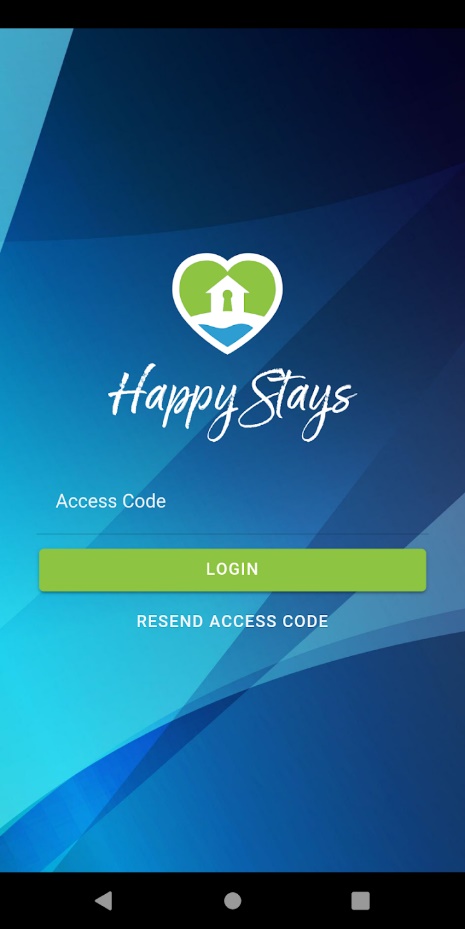
Tabela 1.1 – Tabela comparativa de funcionalidades

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Funcionalidades** | **Happy**  **Stay x** | **RIU Hotels** | **Palladium**  **HG** | **Vincci Hoteles** | **Happy Guest** |
| Reservas por código | ✔️ | ✔️ |  |  | ✔️ |
| Interface de serviços |  |  | ✔️ | ✔️ | ✔️ |
| Pedidos de quarto |  | ✔️ | ✔️ | ✔️ | ✔️ |
| Atividades/ sessões |  |  | ✔️ | ✔️ | ✔️ |
| Reservas de restaurante |  | ✔️ | ✔️ | ✔️ | ✔️ |
| Informações da região |  |  |  | ✔️ | ✔️ |
| Informações do hotel | ✔️ | ✔️ |  | ✔️ | ✔️ |
| Perfil de utilizador |  | ✔️ |  |  | ✔️ |

### Reservas por código

Com esta funcionalidade pretendemos que cada reserva tenha um código de acesso, que permita ao utilizador ter acesso aos serviços do hotel e atividades do hotel.

Servirá também como forma de identificação da estadia do cliente, tendo dado como por exemplo número do quarto, data de entrada e data de saída entre outras informações.



### Interface de serviços

Nesta funcionalidade o principal objetivo será listar todos os serviços disponibilizados pelo hotel, no qual o cliente pode requisitar.

### Pedidos de quarto

### Atividades/ sessões

### Reservas de restaurante

### Informações da região

### Informações do hotel

### Perfil de utilizador

## Decisão

Nesta fase tomamos decisões importantes que juntamente com a fase anterior de pesquisa iram influenciar no desenvolvimento e construção da aplicação.

### Mercado

Para a nossa aplicação decidimos direcionada maioritariamente para os hotéis entre **3 e 4 estrelas** para facilitar o trabalho dos mesmos, visto que grande parte dos hotéis 5 estrelas já possuem um tipo de software.

### Público-alvo

O Público-alvo que pretendemos abranger está compreendido entre **25 e 50 anos**, clientes com um nível cultural e económico médio e alto, uma vez que são os tipos de pessoas que mais frequentam hotéis. Sendo essas pessoas também as que mais utilizam tecnologia com mais frequência, desenvolvendo assim uma aplicação simples e de fácil interação para qualquer pessoa dessa idade.

### Metodologia

Como metodologia para este projeto optamos por seguir a *Scrum* (Ágil), pois conseguimos controlar melhor a nossa divisão de tarefas, otimizar o nosso tempo e integrar a realização de diversos testes. Criando assim sprints semanais definidas em reunião para uma melhor organização do trabalho.

Para o mesmo utilizámos a plataforma *GitHub Projects* que permite integrar o nosso repositório com um painel personalizável para conseguir gerir as nossas tarefas, criando as *User Stories*, Sprints semanais e a realização dos testes para as mesmas.

### Desenvolvimento *mobile*

Após realizado um estudo sobre sistemas operativos utilizados em Portugal, verificamos que a maioria do mesmo utiliza Android, daí optando pelo desenvolvimento da aplicação mobile em Android. Sendo uma opção futura de projeto, o desenvolvimento da mesma app em IOS.

### Desenvolvimento *API* e *Dashboard*

Para o desenvolvimento do projeto vamos necessitar de desenvolver uma *API* para ser possível comunicar entre as várias “plataformas”, sendo elas no caso a *App* *Mobile* e o *Dashboard* Web. Para o desenvolvimento da *API* escolhemos utilizar o *Laravel* (*PHP*) devido a sua facilidade e simplicidade de implementação. Para o *Dashboard* (*Front-End*) decidimos utilizar o *Vue.js* (*JavaScript*) de maneira que as páginas fiquem o máximo otimizadas e de fácil interação.

## Planeamento

## Definição do produto

## Protótipo

## Desenvolvimento

## Testes

# Conclusões ou Conclusão

Inserir aqui as conclusões ou conclusão. Trata-se de um elemento **obrigatório**.

A conclusão:

* Deve ser sucinta;
* Não deve conter informações ou ideias novas;
* Deve permitir concluir se se atingiram os objetivos enunciados na introdução.

Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão.

Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão. Texto da conclusão.

# Bibliografia ou Referências Bibliográficas

Inserir aqui a bibliografia ou referências bibliográficas. Trata-se de um elemento **obrigatório**.

Notas: o sistema a adotar para a apresentação das referências bibliográficas e as suas citações deve:

* Respeitar uma norma estabelecida;
* Seguir as práticas mais disseminadas na área em causa;
* Ser empregue de modo uniforme em todo o documento.

Bibliografia – quando se coloca toda a bibliografia consultada;

Referências bibliográficas – quando se faz referência apenas à bibliografia citada.

# Anexos

Elemento a figurar, **quando aplicável**.

# Glossário

Elemento a figurar, **quando aplicável**.