

PROYECTO:

AGENCIA DE VIAJES

Grupo c2_2:

Juan Helios García Guzmán
Jorge Gangoso Klöck
Jorge Aguilera Parejo
Germán Castilla López

Índice:

- 1.-Resumen de la aplicación. (Pág.2)
- 2.-Lista de Objetivos. (Pág.2)
- 3.-Miembros implicados. (Pág.3)
 - 3.1.-Resumen de implicados. (Pág.3)
- 4.-Requisitos Funcionales. (Pág.4)
- 5.-Requisitos de Información. (Pág.7)
- 6.-Requisitos No Funcionales. (Pág.8)
- 7.-Glosario de Términos (Pág.9)

1.-Resumen de la aplicación

El sistema de la agencia de viajes ofrece a sus clientes (individuales o en grupo) posibles destinos tanto nacionales como en el extranjero. Para cada destino, la agencia ofrece alojamiento en varios hoteles de distinta categoría. Así mismo, se ofrece, para cada destino, una serie de actividades complementarias (excursiones, paseos en barca, etc...). El sistema software que se requiere debe permitir, entre otras cosas:

- La realización de reservas por parte de los clientes. Tanto de forma Online como pidiendo citas presenciales en las agencias.
- Controlar los pagos asociados a una reserva y al posterior viaje de una manera flexible.
- Realizar envíos de publicidad personalizada a los clientes habituales con ofertas que les puedan ser de interés.
- Definir y gestionar circuitos turísticos creados por la agencia.
- Gestionar actividades turísticas, como pueden ser: espectáculos, alquileres de vehículos y permitir que los clientes dejen reseñas.
- Llevar un control de los agentes comerciales que trabajan en las diferentes oficinas de la agencia.
- Debe de poder sugerir planes de viaje al cliente comparando las distintas ofertas y dar avisos personalizados según los sitios a los que haya ido.

Se tiene que desarrollar una aplicación que permita gestionar toda la información de los viajes y de los negocios internos de la agencia. Esta información debe de poder ser actualizada de forma automática y permitir hacer reservas mientras garantiza que solo los administradores pueden introducir información, además de asegurar un buen funcionamiento incluso ante caídas del sistema y permitir una evolución flexible para la aplicación.

2.-Lista de Objetivos.

Los objetivos a alto nivel que debe de cumplir el software son los siguientes:

OBJ-1 El sistema almacenará y gestionará toda la información relativa a las reservas, actividades, perfiles de usuario, administradores, agentes comerciales y empresas con las que se colabora.

OBJ-2 El sistema debe ser capaz de actualizar la información de forma automática.

OBJ-3 El sistema debe de poder hacer sugerencias a los usuarios en cuanto a destinos, actividades etc.

OBJ-4 Cualquier cliente puede hacer una reserva siempre y cuando se identifique.

OBJ-5 Sólo los administradores del sistema podrán introducir y actualizar información que no se procese automáticamente.

3.-Miembros implicados.

Los usuarios que usan la aplicación de forma directa son dos: el cliente que realiza las reservas y las modifica y el administrador encargado de gestionar el sistema e introducir toda la información necesaria en la base de datos del mismo. Los clientes pueden estar registrados o no en la plataforma. Los primeros pueden dejar opiniones y recibir ofertas personalizadas aparte de las reservas. Los segundos sólo pueden hacer reservas. El conocimiento informático de los clientes es muy dispar, desde personas con gran habilidad hasta personas sin ninguna. El administrador del sistema es experto en bases de datos y conoce la estructura de la aplicación.

3.1.-Resumen de implicados.

Nombre	Descripción	Tipo	Responsabilidad
Cliente registrado.	Cliente que hace reservas y deja opiniones. Consta en la base de datos del sistema.	Usuario producto	Dar la información requerida para hacer la reserva. Puede dejar opiniones.
Cliente no registrado	Cliente que hace reservas pero no consta en la base de datos del sistema.	Usuario producto.	Dar la información requerida para hacer la reserva.
Administrador	Administrador del sistema de la agencia de viajes.	Usuario producto	Gestor de todos los datos del sistema.
Empresa de terceros	Empresas a las que la agencia de viajes contrata los servicios como los vuelos o los hoteles.	Usuario sistema	Su responsabilidad es proporcionar información sobre las actividades que ofertan.
Oficina de la agencia.	Terminal física donde también se pueden tramitar las reservas.	Usuario sistema	Proporcionar los datos de su ubicación y contacto además de sus trabajadores

4.-REQUISITOS FUNCIONALES

RF 1. Gestión de reservas.

RF 1.1 Realización de las reservas por parte de los clientes.

RF 1.1.1 Se pueden hacer reservas individualmente o en grupo y pueden elegir destinos nacionales o extranjeros. Las reservas individuales siempre requerirán datos de pago y DNI a parte de los datos que requiera el país destino. Las reservas grupales necesitarán los mismos datos que las individuales y una persona responsable de la reserva.

RF 1.1.2 Opción de reservar sin registrarse o registrándose. Los datos del usuarios que reserva sin registrarse se guardarán hasta el momento de la reserva y luego se eliminarán. Los datos del usuario registrado se guardan.

RF 1.1.3 El cliente puede poner filtros de búsqueda para limitar sus elecciones. Estos filtros serán destino, tipo de actividad, puntuación media, precio y fecha.

RF 1.1.4 Puede cancelar la reserva. La cancelación de la reserva tendrá que ser con una semana de antelación para poder devolver el dinero.

RF 1.1.5 Consultar las propias reservas. El cliente podrá ver todos los datos de la reserva que ha rellenado así como los documentos asociados a la reserva (billetes, mapas de actividades...).

RF 1.1.6 Modificar las reservas. Si está disponible se puede modificar las fechas de la reserva, el número de personas, las actividades y el lugar de alojamiento.

RF 1.2 Además de los filtros para los destinos deben de existir filtros compatibles con las actividades y el lugar en el que se ha hecho la reserva . Además deben de dar sugerencias sobre el destino en los espacios de publicidad. Estos filtros enlazarán con la modificación de la reserva si se selecciona.

RF 1.3 Posibilidad de llevar los billetes y las reservas en la aplicación.

RF 1.4 Debe poder dar avisos del tiempo que queda hasta que se inicie el viaje.

RF 2. Gestión de pagos asociados a reservas.

RF 2.1 Se podrá pagar con mediadores de pago, tarjeta de crédito y débito, criptomonedas y transferencias bancarias.

RF 2.2 Las cancelaciones se harán desde la modificación de la reserva.

RF 2.3 Las devoluciones del importe se harán también desde la modificación de la reserva y solo se devolverá si se hace con una semana de antelación.

RF 2.4 Se podrá pagar en 4 plazos como máximo.

RF 2.5 Si el viaje se cancela se darán dos opciones o reservar un nuevo viaje por un importe parecido o la devolución total del importe.

RF 2.6 En la reserva se podrá añadir como extra un seguro por un precio establecido.

RF 3. Los clientes registrados pueden dejar valoraciones.

RF. 3.1 Las valoraciones estarán compuestas por una puntuación de 1 a 10. Cuanto mayor el número, mejor la valoración.

RF. 3.2 Tendrán la posibilidad de añadir comentarios e imágenes a la valoración.

RF. 3.3 Se podrá valorar por separado cada componente del viaje, es decir, trayecto, estancia y actividades realizadas, aparte de una valoración general.

RF 4. Gestión de circuitos turísticos. Está relacionado con actividades turísticas.

RF 4.1 Los circuitos podrán crearse de forma manual por el usuario o ser introducido por los administradores del sistema.

RF 4.1.1 En los circuitos se podrán añadir hoteles, actividades y transporte.

RF 4.2 Los circuitos se podrán modificar y eliminar por parte de los usuarios y por los administradores.

RF 4.3 Cuando una actividad deja de estar disponible el circuito con esas actividades la elimina automáticamente.

RF 5. Gestión de actividades turísticas.

RF 5.1 Las actividades turísticas dependen del destino. Dependerán de la reserva y de la fecha.

RF 5.2 Cuando una actividad deja de estar disponible el sistema la elimina automáticamente.

RF 5.3 Existe la posibilidad de contratar actividades sin que estas estén contenidas en un circuito.

RF 6. Gestión de los agentes comerciales.

RF 6.1 El sistema ofrece información relacionada con las oficinas de la agencia y dentro de estas de cada uno de los agentes.

RF 6.1.2 El sistema, a elección del usuario, puede ofrecer la información de la agencia mas cercana al mismo.

RF 6.2 El usuario puede ser guiado por la aplicación por un agente conversacional.

RF 6.3 Se puede añadir quitar y modificar tanto agentes comerciales como locales de la agencia.

RF 7. Gestión de administradores.

RF 7.1 Los administradores tendrán acceso a toda la información contenida en la base de datos del sistema.

RF 7.2 Los administradores puede hacer modificaciones y agregaciones de cualquier tipo.

RF 7.3 Existirá un registro donde se almacenarán todos los movimientos que haya hecho un administrador.

RF 7.4 Se tiene que poder dar de alta y baja a los distintos administradores de la base de datos.

RF 7.5 Podrán dar de baja a los usuarios.

RF 8. Gestión de empresas externas.

RF. 8.1 Empresas externas de transporte, hoteles o actividades son seleccionadas por el administrador del sistema para anunciarse.

RF. 8.1.1 Habrá diferentes formas de anunciarse, así como carteles publicitarios y panfletos en las sedes físicas, pop-ups, banners, vídeos y relacionados en la página web.

RF. 8.2 A los usuarios se les ofrecerá realizar el viaje (transporte, hotel y actividades) con diferentes empresas, respondiendo a los filtros exigidos por el usuario, poniendo una marca de distinción a las ofertas y promociones de dichas empresas.

RF 9. Gestión de usuarios.

RF. 9.1 Se debe poder añadir, modificar, consultar o eliminar usuarios de la base de datos. Estas acciones las llevarán a cabo los propios usuarios a menos que se requiera lo contrario.

RF. 9.2 Los usuarios también podrán seguir a distintas empresas de transporte, hostelería y actividades, dando así prioridad a las alternativas que ofrecen dichas empresas, y estar al tanto de sus promociones.

RF. 9.3 Los usuarios tendrán la posibilidad de guardar un destino como favorito, y será notificado automáticamente de las promociones relacionadas con dicho destino.

RF 9.4 Gestión de promociones de usuario.

RF 9.4.1 A los usuarios registrados se les realizará envíos de ofertas personalizadas.

RF 9.4.2 El sistema aprenderá de los usuarios registrados según los destinos, búsquedas y actividades seleccionadas.

RF 9.4.3 El sistema a partir de las valoraciones ofrecidas por el usuario priorizará cierto tipo de ofertas.

RF 9.4.4 Los usuarios registrados tendrán la opción de no recibir ningún tipo de oferta.

RF 9.4.4.1 Los usuarios podrán elegir si ser notificados de más promociones aparte de las de sus destinos favoritos.

RF 9.4.5 Las ofertas serán disponibles durante un tiempo determinado ya establecido por el sistema o por el administrador.

RF 9.4.6 Las ofertas serán paquetes cerrados, estos no podrán ser modificados por el usuario.

RF 9.4.7 Cuando una oferta deja de estar disponible esta será eliminada automáticamente por el sistema.

RF. 9.5 Los usuarios podrán recibir notificaciones de la agencia por correo electrónico o SMS.

RF. 9.6 Los usuarios podrán seguir a otros usuarios para poder ver los viajes realizados y las reseñas dejadas por dichos usuarios de forma automática y cómoda.

5.-Requisitos de información

RI-1. Usuarios. Datos sobre los usuarios registrados en el sistema.

Contenido: Nombre de usuario, clave de acceso, dirección de correo, opiniones públicas dadas, historial de destinos contratados previamente y teléfono. Método de pago asociado y DNI son opcionales.

Requisitos asociados: RF-9

RI-2. Reservas.

Contenido: Servicios contratados(donde se incluyen destinos, hoteles, actividades), datos de pago, DNI de todas las personas de la reserva, fecha, duración de la estancia y documentos asociados a la reservar (billetes etc).

Requisitos asociados: RF-1.

RI-3 Administradores.

Contenido: Nombre de usuario, clave de acceso, dirección de correo y número de teléfono.

Requisitos asociados: RF-7

RI-4 Empresas de terceros.

Contenido: NIF, categoría de la empresa (vuelos, hotel y actividad), servicios asociados a la empresa y dirección de correo.

Requisitos asociados: RF-8.

RI-5 Oficinas de la agencia.

Contenido: Número de identificación de la oficina, localización, horario y trabajadores en ella.

Requisitos asociados: RF-6.

RI-6 Agentes de la agencia.

Contenido: Dirección de correo y número de clientes atendidos en ese mes.

Requisitos asociados RF-6.

RI-7 Circuitos turísticos.

Contenido: Actividades asociadas al circuito y número de identificación del circuito.

Requisitos asociados RF-4.

RI-8 Actividades turísticas.

Contenido: Número de identificación de la actividad, descripción, lugar y fecha.

Requisitos asociados RF-5.

RI-9 Promociones.

Contenido: Número de promoción, circuitos o actividades que contengan la promoción y lista de destinos asociados a la promoción.

Requisitos asociados RF 1.2 y RF 9.4

6.-Requisitos no funcionales.

RNF 1. Acceso concurrente seguro. Varios usuarios pueden acceder a la plataforma a la vez. Además la plataforma deberá de poder lidiar con los casos en los que no queden huecos en el viaje o actividad debido a que otro usuario lo ha reservado antes.

RNF 2. Seguridad de la información y privacidad de la información. La información global del sistema solo podrá ser gestionada por el administrador.

RNF 3. Toda la información personal almacenada debe de cumplir con la RGDP(reglamento general de protección de datos).

RNF 4. La aplicación debe ser compatible con las cuentas de usuario de Google. El sistema debe permitir el registro de usuario con cuentas Google.

RNF 5. Debe de ser compatible con iOS, Android y con los navegadores Firefox, Chrome, Opera y Safari.

RNF 6. La interfaz de usuario debe ser intuitiva y bien estructurada. De manera que una persona con pocos conocimientos informáticos pueda utilizarla sin problemas.

RNF 7. El sistema deberá guardar en todo momento una copia de seguridad de los datos que serán actualizados de forma periódica.

RNF 8. La aplicación debe de tener tiempos de búsqueda adecuados para asegurar la máxima eficiencia por parte de la aplicación de cara al usuario.

RNF 9. La aplicación deberá permitir la selección de variedad de idiomas con el fin de ser accesible al público general de varios países y regiones.

RNF 10. La aplicación debe de ser capaz de interaccionar con los distintos sistemas de gestión de billetes, hoteles y actividades de las empresas asociadas.

RNF 11. La aplicación exigirá una serie de términos y condiciones legales para ser utilizada, evitando así posibles fraudes o demandas injustificadas.

RNF 12. La aplicación debe tolerar actualizaciones periódicas de manera que se puedan alterar y ampliar las funciones sin problema.

7.-Glosario de Términos.

Términos referentes a individuos:

Cliente/Usuario: Cualquier entidad que desee utilizar la aplicación de forma externa. Pueden ser individuos, grupos o empresas y semejantes. Siempre y cuando haya un responsable que aporte sus datos personales. Los usuarios pueden estar o no registrados para emplear las funciones de la aplicación siempre y cuando rellenen la información requerida para las acciones a realizar (Ej. Identificación para realizar una reserva)

Cliente habitual: Usuario registrado en el sistema. Sus datos son almacenados hasta el momento de eliminación de dicho usuario.

Agente Comercial: Persona que trabaja de manera presencial en alguna de las sucursales de la empresa.

Administrador: Entidad que utiliza la aplicación de forma interna introduciendo, modificando o extrayendo información y funcionalidades de ella.

Términos referentes a productos:

Reserva: Producto que ha adquirido un usuario aunque puede no estar completamente pagado y cuya fecha de consumición no ha finalizado.

Circuitos turísticos: Producto ofertado que consiste en la unión de varias actividades distintas relacionadas entre sí que el cliente realizará de forma seguida.

Otros Términos:

Reseñas/Valoraciones: Puntuación y breve comentario sobre la opinión personal de un determinado cliente tras la consumición de un producto ofertado por la aplicación.