# Taller 2: Aplicación de Casos de Uso - ReservaFácil S.A.

La empresa ReservaFácil S.A. busca implementar una plataforma web y móvil que permita a los clientes buscar restaurantes, hacer reservas en línea, consultar menús y calificar su experiencia.

## 1. Identificación de Stakeholders

* Clientes: Usuarios finales que buscan y reservan mesas en restaurantes.
* Administradores de Restaurantes: Encargados de confirmar, modificar o cancelar reservas.
* Mensajería/Soporte: Personal que atiende dudas de clientes vía chat o teléfono.
* Directivos: Alta gerencia que consulta estadísticas y reportes.

## 2. Técnicas de Elicitación

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Stakeholder | Técnica de elicitación | Justificación |
| Clientes | Encuestas + Entrevistas | Conocer necesidades reales de búsqueda, pago y calificación. |
| Administradores de Restaurantes | Talleres participativos | Definir flujos de confirmación y cancelación. |
| Soporte | Observación directa | Detectar problemas frecuentes en el proceso actual. |
| Directivos | Reuniones estructuradas | Identificar métricas clave de negocio y reportes necesarios. |

## 3. Requerimientos Funcionales

1. El sistema debe permitir a los clientes registrarse e iniciar sesión.
2. El sistema debe permitir buscar restaurantes por ubicación, tipo de comida y rango de precios.
3. El sistema debe permitir a los clientes hacer reservas y cancelarlas en línea.
4. El sistema debe notificar a los administradores de restaurantes las reservas nuevas o canceladas.
5. El sistema debe permitir consultar menús actualizados.
6. El sistema debe permitir a los clientes calificar y dejar reseñas de restaurantes.
7. El sistema debe permitir a los directivos consultar reportes de ocupación y calificación de clientes.

## 4. Requerimientos No Funcionales

1. El sistema debe estar disponible el 99% del tiempo.
2. El tiempo de respuesta de búsqueda no debe superar los 3 segundos.
3. La plataforma debe ser accesible desde web y dispositivos móviles.
4. El sistema debe cumplir con la normativa de protección de datos (ej. GDPR/Ley Habeas Data).
5. La interfaz debe ser intuitiva y multilingüe (mínimo español e inglés).

## 5. Requerimientos Implícitos

1. El sistema debe ser seguro en el manejo de información personal y de pago.
2. El sistema debe permitir escalabilidad para soportar más restaurantes en el futuro.
3. El sistema debe ofrecer soporte técnico 24/7 para usuarios y restaurantes.