**Taller 2: Aplicación de casos de uso**

**Plataforma de Reservas de Restaurantes**

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

Actualmente, las reservas se gestionan por teléfono y en agendas físicas, lo que genera confusiones y pérdidas de clientes. Con la nueva solución, se espera que:

* Los clientes puedan **buscar restaurantes, ver menús y reservar en línea**.
* Los administradores de restaurantes reciban **notificaciones de nuevas reservas y cancelaciones**.
* Los directivos de la empresa accedan a **reportes de ocupación y satisfacción de clientes**.

**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.

**Técnicas de elicitación para cada stakeholder**

| **Stakeholder** | **Técnica de elicitación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- |
| Clientes | Encuestas + Entrevistas | Para conocer necesidades reales de búsqueda, pago y calificación. |
| Administradores de Restaurantes | Talleres participativos | Permite definir flujos de confirmación y cancelación. |
| Soporte | Observación directa | Para detectar problemas frecuentes en el proceso actual. |
| Directivos | Reuniones estructuradas | Para identificar métricas clave de negocio y reportes necesarios. |

**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.

**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).

**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.

**Actividad**

Teniendo en cuenta la información planteada anteriormente se debe desarrollar las siguientes actividades

1. Organiza los requerimientos en el formato de presentación diligenciando todos los campos
2. Realizar la priorización de los requerimientos aplicando el modelo de priorización MoSCoW:
3. Realizar el análisis de riesgo,
4. Realizar los casos de uso principales
5. Realizar el grafico de caso de uso del ejercicio