

# Progetto WBE Smart

## Sviluppo Web Booking Engine Smart per Clock PMS

### Contenuti

Introduzione generale	1
Breve descrizione del progetto	1
Obiettivi del progetto	1
Rischi	2
Impatti e conseguenze	2
Breve idea della soluzione	2
Approccio risolutivo	2
<i>Alcune caratteristiche da includere nel software:</i>	2
Aspetti organizzativi	3

### Introduzione generale

Nivula Sa ha la necessità di sviluppare una interfaccia di riservazione Web evoluta per hotel che consenta una interazione evoluta con il cliente.

Questo progetto è stato affidato a STUDENTE come lavoro per l'ottenimento del diploma rilasciato dalla Scuola Specializzata Superiore di Economia, Sezione Informatica di Gestione.

### Breve descrizione del progetto

Obiettivo è creare un Web Booking Engine per alberghi, da integrare nel sito web dell'hotel.

Interfaccia realizzata con PHP e Javascript.

Scambierà dati con il sistema gestionale dell'albergo via REST API.

### Obiettivi del progetto

Dovrà sostituire in modo più "smart" e personalizzato il WBE standard di Clock PMS; deve essere più intuitivo da utilizzare, con una navigazione e una logica simili a quelle utilizzate dai siti di prenotazione (OTA) più comuni e utilizzati, come Booking.com ed Expedia, in modo che il cliente capisca subito come utilizzarlo.

Dovrà includere collegamento a sistemi di pagamento online, per effettuare l'addebito o verificare in tempo reale la validità della carta di credito.

Integrare bottoni "Call me" e chat che attivano conversazioni Twilio mandando i dati della richiesta (date ecc)

### Situazione attuale

Attualmente queste esigenze sono soddisfatte tramite interfaccia che si integra perfettamente con il sito web di ogni hotel (Responsive e modificabile nei colori e nei caratteri usando CSS), ma che manca

di quella "intelligenza" e flessibilità che permetta una interazione tra il cliente e il sistema al passo con i tempi.

## Rischi

Rischi concreti di un possibile fallimento di tale compito non dovrebbero sussistere.

Si potrebbero identificare possibili rischi di ritardi o prolungamenti nello sviluppo dell'applicazione dovuti a:

- Scarsa conoscenza del tool di sviluppo (PHP, javascript, API di clock, api sistemi di pagamento);
- Attività di contorno che si verranno a creare o che in parte si trascinano nel tempo;
- Aggiunte di obiettivi che potrebbero nascere con l'avanzamento del progetto;
- Scarsa esperienza nella pianificazione di progetti e nella realizzazione potrebbero portare a possibili errori preventivi di tempo ed errata valutazione della complessità del problema.

## Impatti e conseguenze

- Tramite questo progetto l'user experience durante la prenotazione migliorerà da un punto di vista sia funzionale che percettivo.
- L'hotel avrà la possibilità di effettuare upsell rispetto alle richieste iniziali del cliente, guidandolo verso offerte più convenienti e proponendo soluzioni più remunerative per l'albergo.
- L'impatto in fase di sviluppo graverà pesantemente in particolare sull'analista-programmatore assegnato a tale progetto in quanto dovrà coinvolgere gli attori ognuno per le loro competenze. L'intervento delle persone su tale progetto non sarà a tempo pieno, bensì limitato alla raccolta dei requisiti;
- Il progetto realizzerà anche un considerevole beneficio in termini di efficienza rispetto all'attuale gestione, migliorando l'interazione automatica con il cliente nell'intento di evitare il coinvolgimento di personale dell'hotel nell'interazione con il cliente per rispondere a domande che il software non è in grado di risolvere.

## Breve idea della soluzione

### ***Attività e fasi di sviluppo***

Il progetto viene suddiviso in 6 fasi:

- Accettazione del progetto
- Analisi
- Valutazione approfondita della "user experience" anche in modo comparativo con gli standard de facto
- Pianificazione
- Sviluppo
- Test e valutazione con utenti esterni, sia in ambiente demo che in beta test operativi
- Documentazione
- Rilascio

Lo sviluppo si compone di tre macro attività:

- Raccolta e elaborazioni dei dati necessari
- Sviluppo applicazione responsive su Web (PHP, Javascript)
- Testing delle singole funzionalità

## Approccio risolutivo

### ***Alcune caratteristiche da includere nel software:***

Nella prima fase di progetto si stilerà un elenco di funzionalità da sviluppare.

Fra le possibili features possiamo elencare le seguenti:

- Utilizzo di cookie e parametri URL per preimpostare la ricerca (data arrivo, giorni soggiorno ecc)

- Chiedere numero camere e per ciascuna camera numero adulti, bambini ed età di ciascun bambino (vedi booking.com).
- Dare suggerimenti su periodi con prezzi migliori, suggerimenti per sfruttare offerte scontate (es. 3+ e 5+ giorni), upsell di camere di livello superiore e servizi extra. Calendario sommario disponibilità e prezzi (periodi verdi e rossi) con frecce navigazione avanti e indietro.
- Risposte dettagliate in caso di mancanza disponibilità: specificare il motivo (es. vincolo di Minimum stay) e suggerire alternative.
- Indicazione del numero di camere da prenotare e compilazione dei dati anagrafici degli ospiti.
- Possibilità di limitare il numero massimo di camere da prenotare (esigenza legata al funzionamento delle tariffe variabili con la disponibilità)
- Accesso a tariffa Agent con codice personale o codice IATA
- Sezione dedicata ad agenzie, dove possano inserire i dati dell'ospite, ma anche quelli dell'agenzia per fatturazione ecc.
- Deep link per prenotazione diretta del cliente, che compili direttamente i dati dell'ospite (privato) o dell'agenzia; lo inseriremo in email risposta ad agenzie (già clienti) e privati che tornano (applicando sconto)
- Spazio per codici sconto riservati.
- Responsive.
- Pubblicazione delle offerte programmabile per periodo di validità e di esposizione.
- Descrizione camere, fotografie ecc in un repository ad hoc specifico
- Raccolta carte di credito, tokenizzazione, salvataggio del token nella prenotazione per uso futuro.
- Addebito immediato con API
- Addebito immediato con redirectione a pagina di pagamento della banca e Custom Payment API (Unicredit, Postfinance ecc.)
- Raccogliere i dati, in forma anonima, sulle ricerche effettuate anche se non concluse con una prenotazione per utilizzarli a fini marketing (periodi più richiesti, zone geografiche di provenienza richieste - da ip, ip ecc)
- raccolta dati antifrode (ip provenienza) e identificazione e scoraggiamento comportamenti anomali (robot, richieste ripetute ecc)

L'intento è quello di realizzare una base solida sulla quale costruire, i punti che verranno sviluppati andranno analizzati (raccolta dei requisiti), sviluppati, testati e documentati.

## **Aspetti organizzativi**

### ***Periodo di lavoro***

1 luglio 2019 al 31 dicembre 2020

### ***Luogo di lavoro***

Mezzovico Vira

### ***Orario di lavoro***

Normale orario di lavoro (40 ore/settimana)

Durante il tempo libero, presso la propria abitazione

***Piano di lavoro***

L'attività verrà suddivisa su 5 mesi. Di fatto la prima settimana di ogni mese è dedicata regolarmente per altre attività precedentemente pianificate. Il resto del tempo verrà dedicato in parte per questo progetto e in parte per lavori urgenti.

***Persone coinvolte***

Mandante: NIVULA SA

Capo progetto: Aldo Pigni

Analista-programmatore (referente tecnico): Martino PIRina

Utente finale:

Utente di contatto:

Supervisore all'analisi:

Supervisore allo sviluppo: