

Facultad de Ingeniería  
Análisis de la información (75.09)

10 de octubre de 2012

# Índice

<b>1. Enunciado</b>	<b>1</b>
<b>2. Modelo de negocios</b>	<b>2</b>
2.1. Propósito . . . . .	2
2.2. Alcance . . . . .	2
2.3. Hipótesis y supuestos . . . . .	2
2.4. Diagrama de actividad . . . . .	3
<b>3. Modelo de casos de uso</b>	<b>7</b>
3.1. Actores . . . . .	7
3.1.1. Identificación de casos de uso . . . . .	8
3.1.2. Desarrollo de casos de uso . . . . .	8
3.1.3. Diagrama de casos de usos . . . . .	9
<b>4. Modelos de clases</b>	<b>10</b>

## 1 Enunciado

La Licenciada en Turismo Irma Josefina B. es la propietaria de la agencia IR-TOUR, la cual se dedica a organizar tours alrededor del mundo. Cuando un cliente contrata un tour, el vendedor confecciona el contrato con las condiciones del servicio y una chequera de pagos con el detalle de las fechas e importes de las cuotas. En la fecha de vencimiento de cada cuota, el cliente la abona en Tesorería. Éste podrá abonarla en efectivo o con tarjeta de crédito. La empleada revisa los importes y sella el talón que corresponda a la cuota. Si paga con tarjeta de crédito chequea la misma telefónicamente y si todo es correcto, confecciona el cupón de pago respectivo y le entrega el original. Cuando un cliente va a efectuar el tour, retira de la agencia un talonario con todas las órdenes de servicio para los hoteles, excursiones y pasajes correspondientes. El vendedor antes de entregarle este talonario procede a corroborar que el cliente tenga todas sus cuotas abonadas mediante la chequera sellada. Una vez concretada la operación los vendedores deberán avisarle urgentemente a Irma para que ella comunique a las empresas intervinientes los pasajeros del tour. Irma es la encargada de efectuar las reservas hoteleras, contratar excursiones y reservar vuelos y micros, puesto que es ella la que tiene los contactos. Estas empresas pueden comunicar modificaciones (cambios, demoras y anulaciones) para las contrataciones efectuadas. Una vez que Irma contrata nuevos servicios y negoció las modificaciones de reservas ya existentes se las comunica a sus vendedores. Éstos, en base a las instrucciones de Irma deberán armar los nuevos tours y además comunicar a los clientes dichas novedades para proceder a reconfirmar los pedidos, cambiarlos, efectuar anulaciones y devolución de los pagos efectuados por los clientes. Asimismo, todos los fines de mes se envía a los clientes regulares las promociones y ofertas de IR-TOUR en diversas modalidades: correo, fax, internet, etc.

## **2 Modelo de negocios**

### **2.1. Propósito**

Modelizar las actividades que se realizan al organizar los tours de una agencia de viaje. Las actividades son: organizar y vender paquetes turísticos, realizar contratos con los clientes, confeccionar talonarios, realizar reservas hoteleras, excursiones y vuelos. A su vez se tiene como objetivo informar a los clientes de promociones y ofertas disponibles y el posterior cobro y contratación de los servicios.

### **2.2. Alcance**

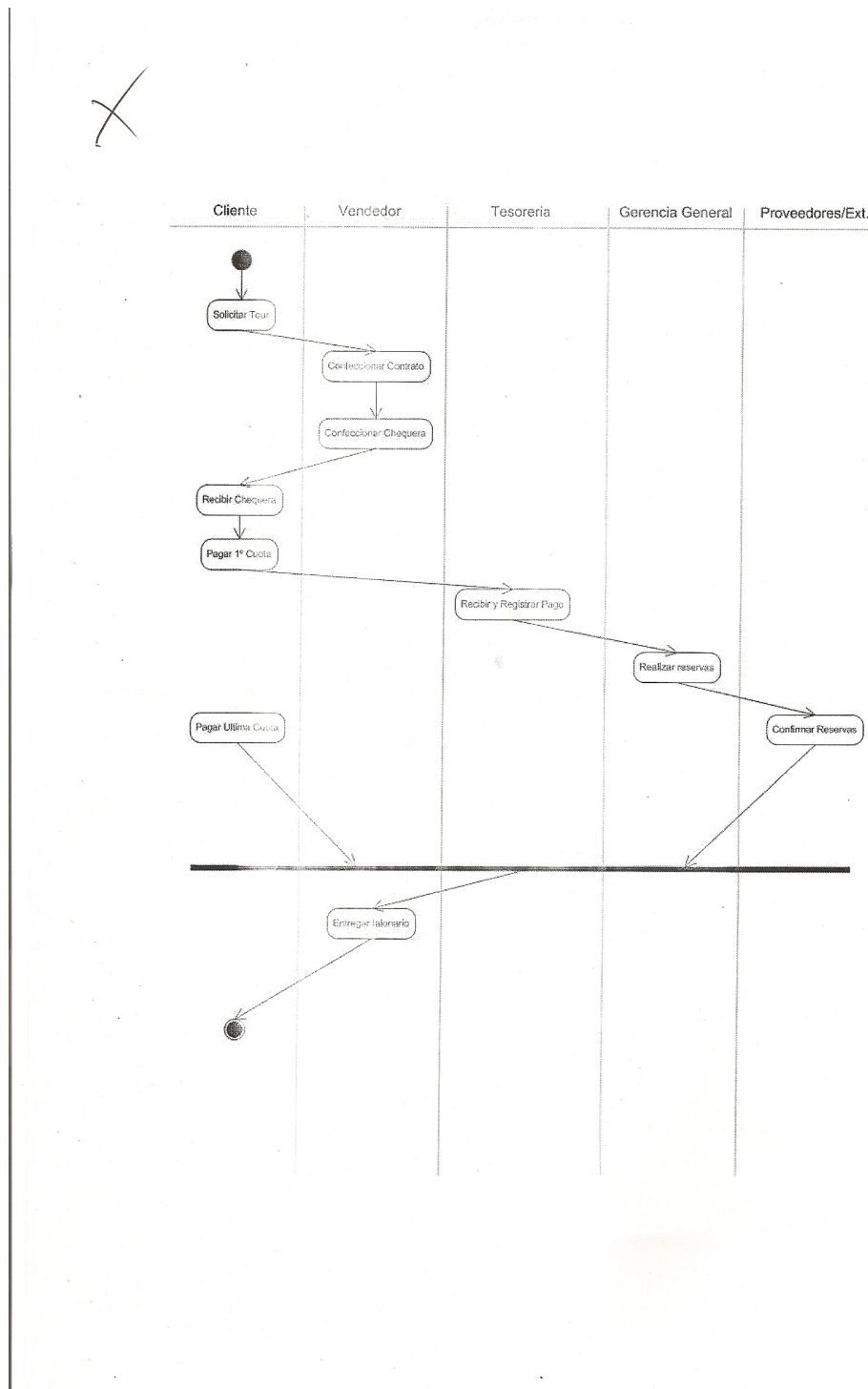
- Confección de contratos
- Recepción de pagos.
- Confección de talonarios
- Armado de tours
- Reservacion de hoteles, excursiones, vuelos, micros
- Publicidad
- Promociones

### **2.3. Hipótesis y supuestos**

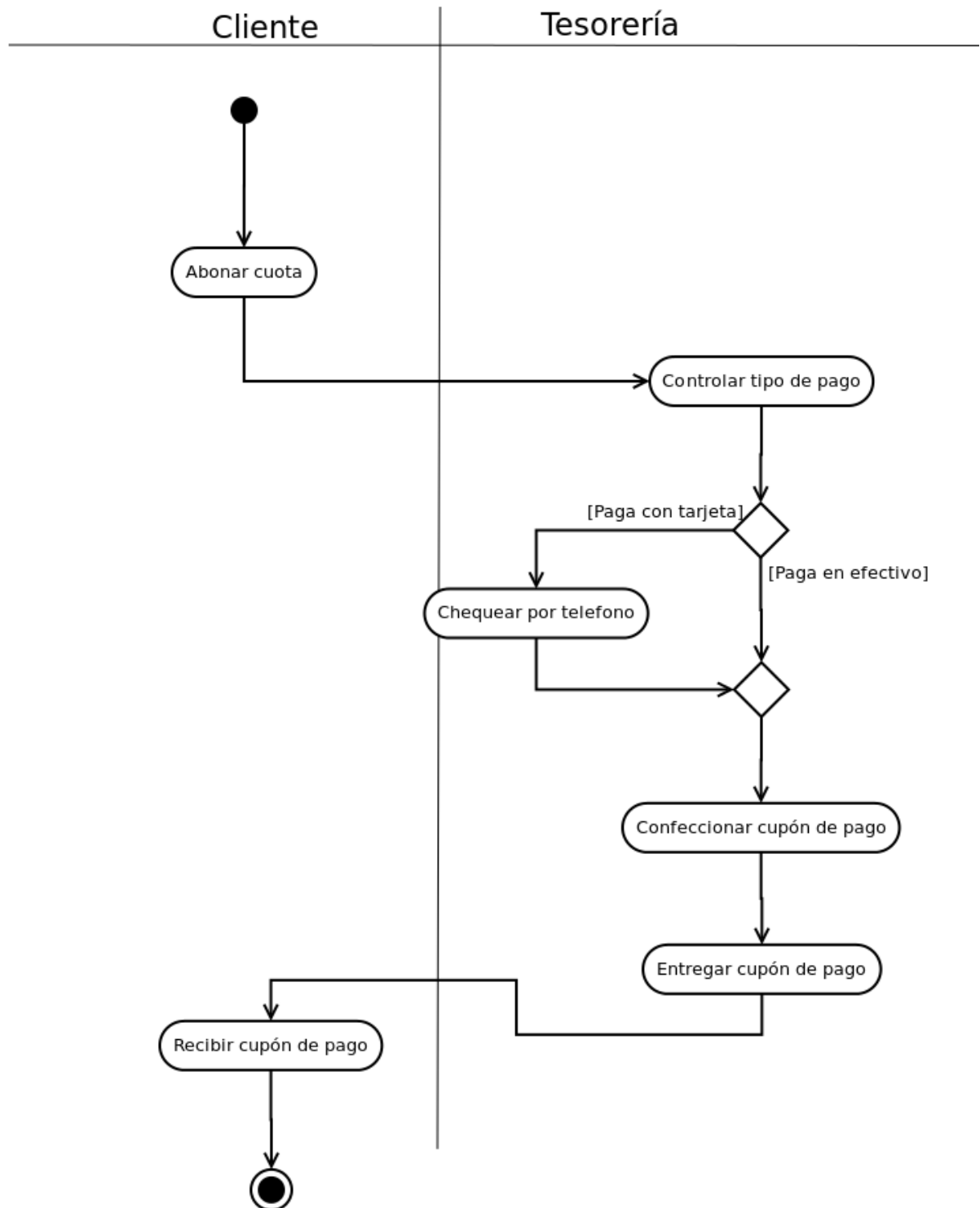
- Pago de tours en una única moneda pesos argentinos, efectivo o tarjeta.
- Pagos en cuotas sin interés.
- El pago de las cuotas es mensual.
- Pagos del 1 al 10 de cada mes.
- Devoluciones o cancelaciones de paquetes turísticos con 30 días de anticipación.
- Los hoteles, vuelos y excursiones están sujetos a la disponibilidad de los mismos y pueden ser modificados tratandose siempre de respetar las fechas y categorías elegidas por el cliente.
- A la primer cuota paga, la gerencia realiza las contrataciones/reservas pertinentes.
- La gerencia puede realizar todo tipo de cancelación.

## 2.4. Diagrama de actividad

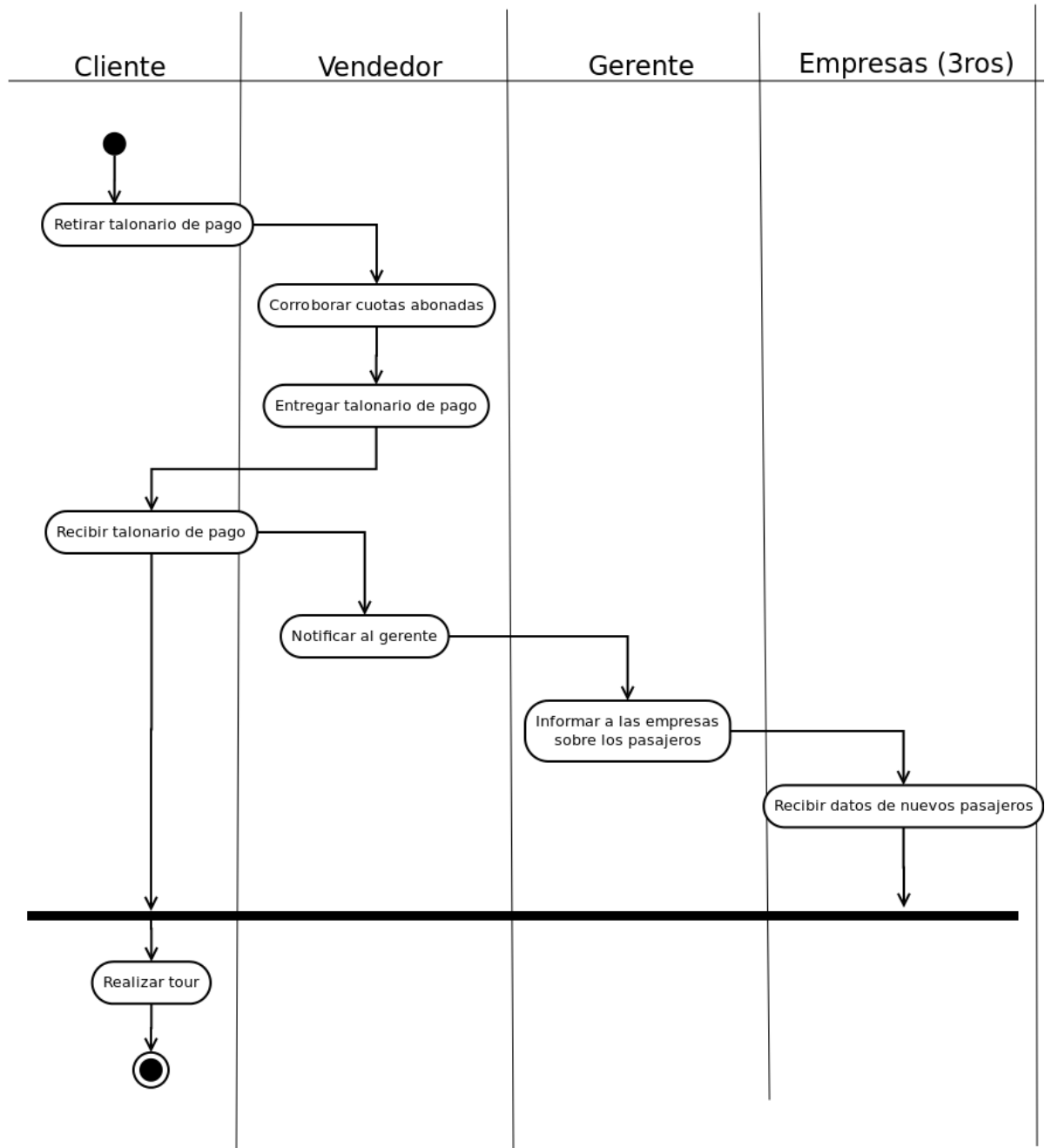
Diagramas de actividad



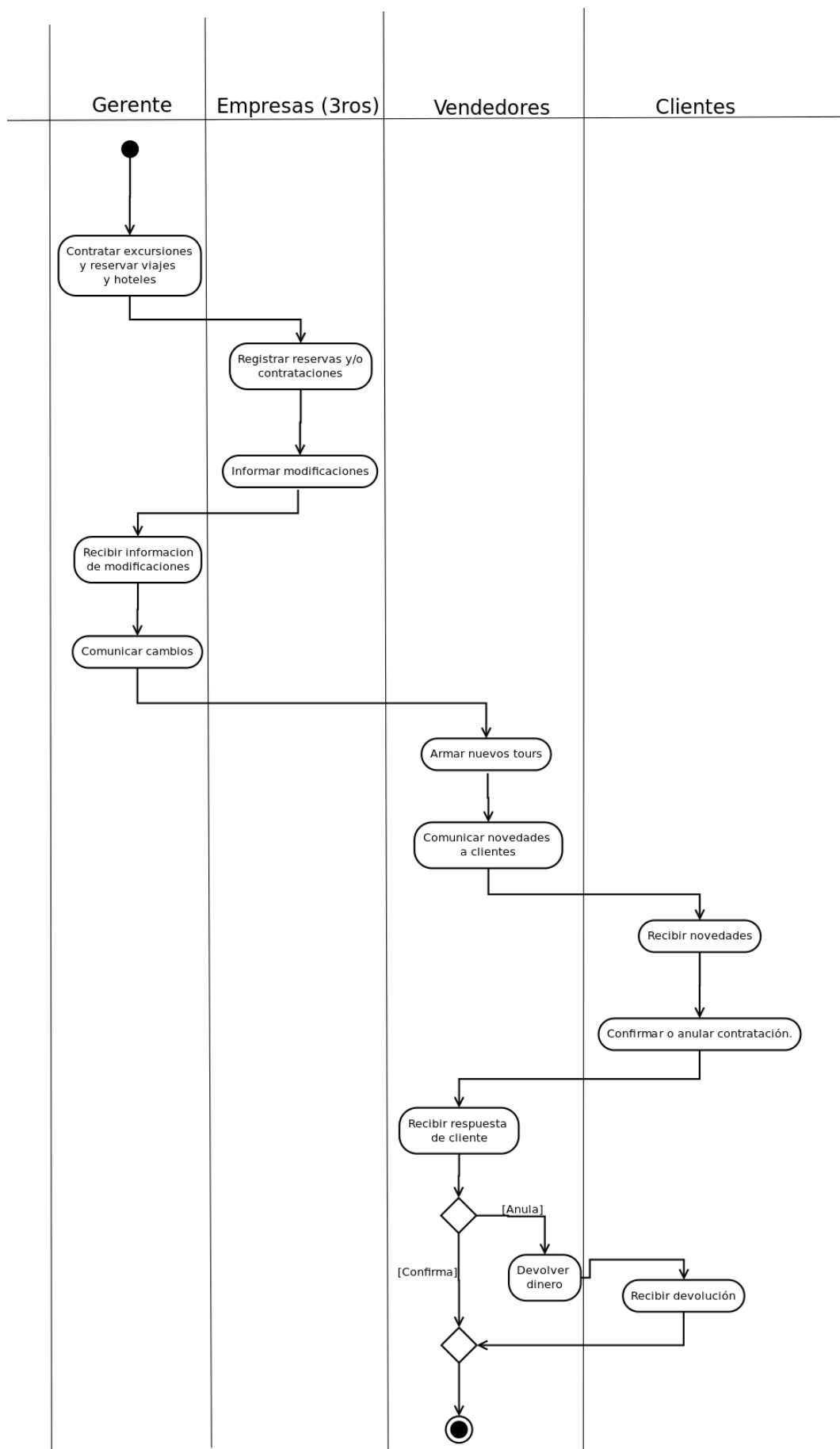
## Escenario 2: Pago de cuota



## Escenario 3: Cliente va a efectuar el tour



## Escenario 4: Tareas del gerente





### 3 Modelo de casos de uso

Modelo de casos de uso

#### 3.1. Actores



Cliente

Persona que acude a la agencia para contratar un tour.



Vendedor

Persona encargada de confeccionar contratos con el cliente, armar tours, comunicarse con el cliente y efectuar anulaciones.



Propietario

Persona propietaria de la agencia, realiza reservas hoteleras, contrata excursiones y reserva vuelos y micros. Informa a los vendedores sobre las contrataciones de servicios y modificaciones de reservas.



Tesorería

Recibe los pagos de cuotas de los clientes.



Actor Temporal

Se encarga de enviar las promociones.

**3.1.1. Identificación de casos de uso**

1. Contratar tour
2. Reservar tours
3. Confeccionar y enviar publicidad
4. Pagar cuota

**3.1.2. Desarrollo de casos de uso**

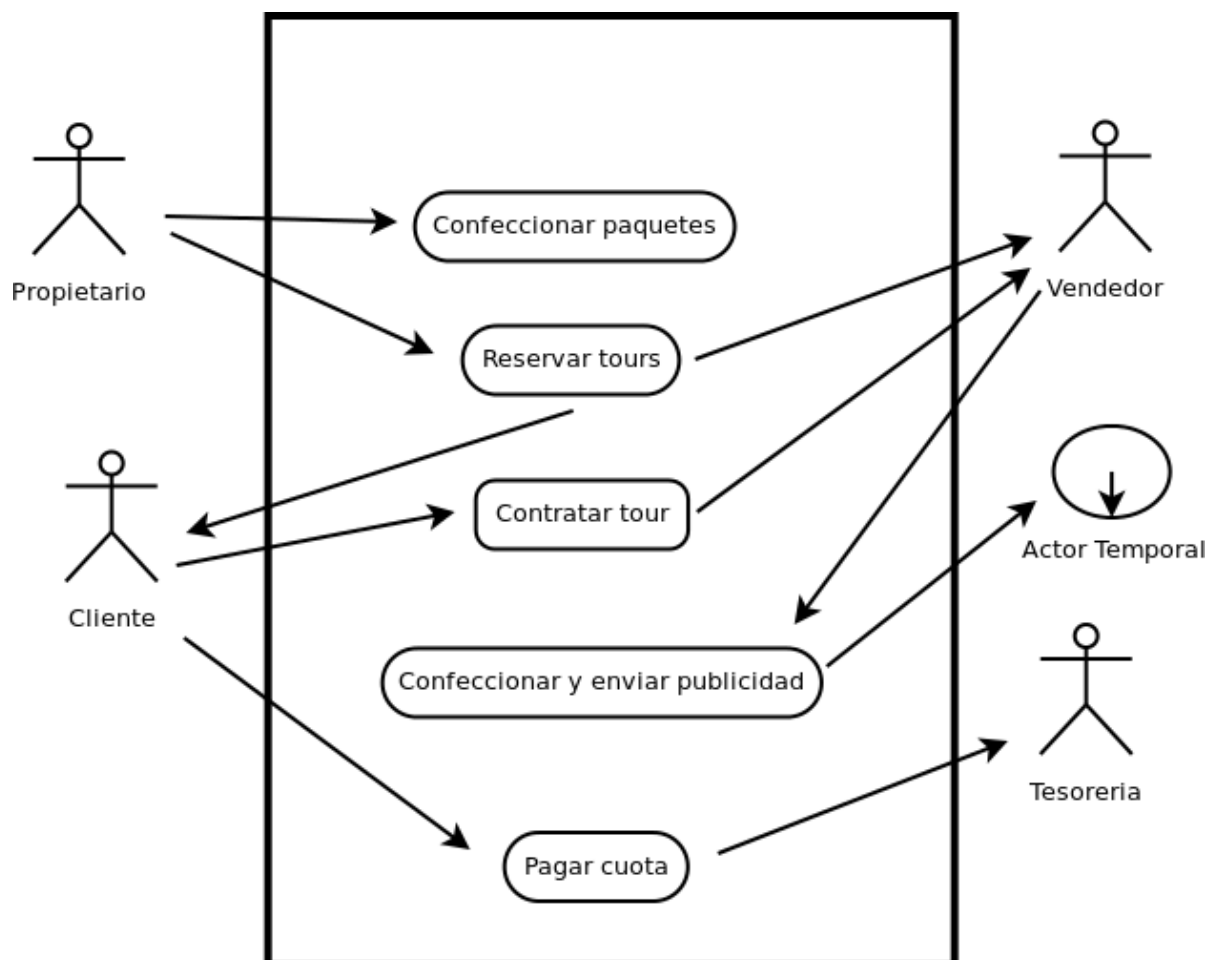
Desarrollo de casos de uso

<b>Use Case: 1 Contratar tour</b>
<b>Descripción:</b> Se le entrega un contrato al cliente y la chequera de pagos.
<b>Actores participantes:</b> Cliente, Vendedor.
<b>Pre-condiciones:</b> El cliente debe haber entregado la documentación necesaria.
<b>Flujos</b>
<b>Flujo principal</b>
<b>1</b> El cliente contrata un tour.
<b>2</b> El vendedor corrobora que la documentación sea correcta.
<b>3</b> El vendedor confecciona el contrato y le entrega la chequera el cliente.
<b>Flujos de excepción</b>
<b>FE.1</b> La documentación entregada no es correcta
<b>FE.2</b> El vendedor anula la operación
<b>Post-condiciones:</b> El cliente ahora tiene chequera de pago y un contrato.

<b>Use Case: 2 Reservar tours</b>
<b>Descripción:</b> El propietario hace las reservas para las excursiones vuelos y hoteles.
<b>Actores participantes:</b> Propietario, Cliente, Vendedor.
<b>Pre-condiciones:</b> El cliente debe tener pagadas todas las cuotas
<b>Flujos</b>
<b>Flujo principal</b>
<b>1-</b> El cliente va a la agencia para pedir el talonario de servicio.
<b>2-</b> El vendedor se fija que el cliente tenga todas las cuotas pagas y la chequera sellada.
<b>3-</b> El vendedor comunica al propietario que ya puede efectuar las reservas.
<b>4-</b> El propietario efectua las reservas.
<b>Post-condiciones:</b> El cliente ahora tiene la orden de servcio y se realizaron las reservas pertinentes.

<b>Use Case: 3</b> Confeccionar y enviar publicidad
<b>Descripción:</b> El vendedor envía a los clientes las promociones y ofertas de la agencia.
<b>Actores participantes:</b> Vendedor, Actor temporal.
<b>Pre-condiciones:</b> Se tiene una lista de clientes usuales
<b>1-</b> El vendedor envía al cliente las promociones de la agencia por medio de un actor temporal.
<b>2-</b> El actor temporal distribuye las promociones.
<b>3-</b> El vendedor comunica al propietario que ya puede efectuar las reservas.
<b>Post-condiciones:</b> El cliente está enterado de las últimas novedades de la agencia.

### 3.1.3. Diagrama de casos de usos



## **4 Modelos de clases**

Diagramas de clases