

Facultad de Ingeniería
Análisis de la información (75.09)

28 de octubre de 2012

Índice

1. Enunciado	1
2. Modelo de negocios	2
2.1. Propósito	2
2.2. Alcance	2
2.3. Hipótesis y supuestos	2
2.4. Diagrama de actividad	3
3. Modelo de casos de uso	4
3.1. Actores	4
3.1.1. Identificación de casos de uso	5
3.1.2. Desarrollo de casos de uso	5
3.1.3. Diagrama de casos de usos	6
4. Modelos de clases	7

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. Este 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 contrato 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

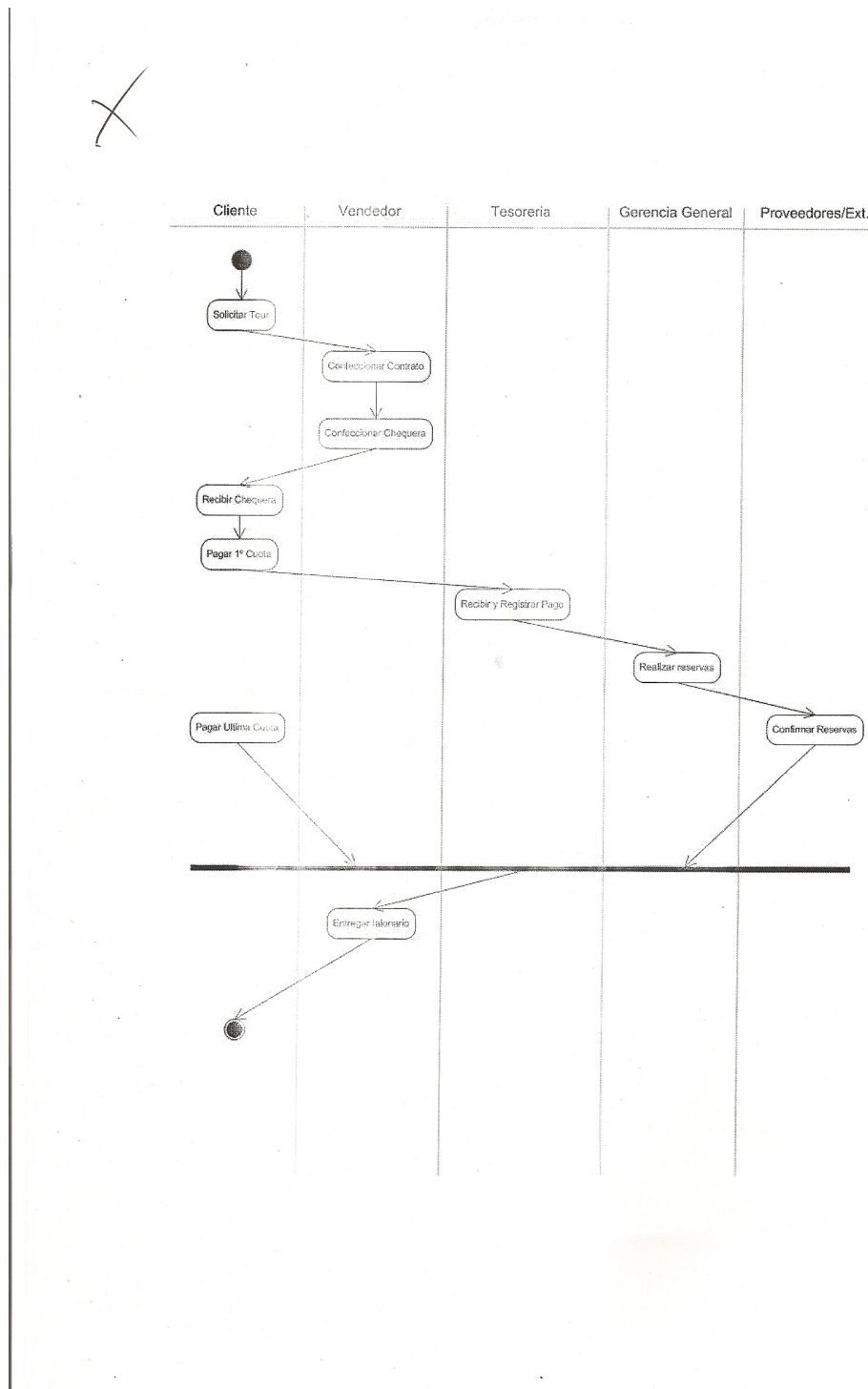
- Confección de contratos
- Recepción de pagos.
- Confección de talonarios
- Armado de tours
- Reservacion de hoteles, excursiones, vuelos, micros
- Publicidad
- Promociones

2.3. Hipótesis y supuestos

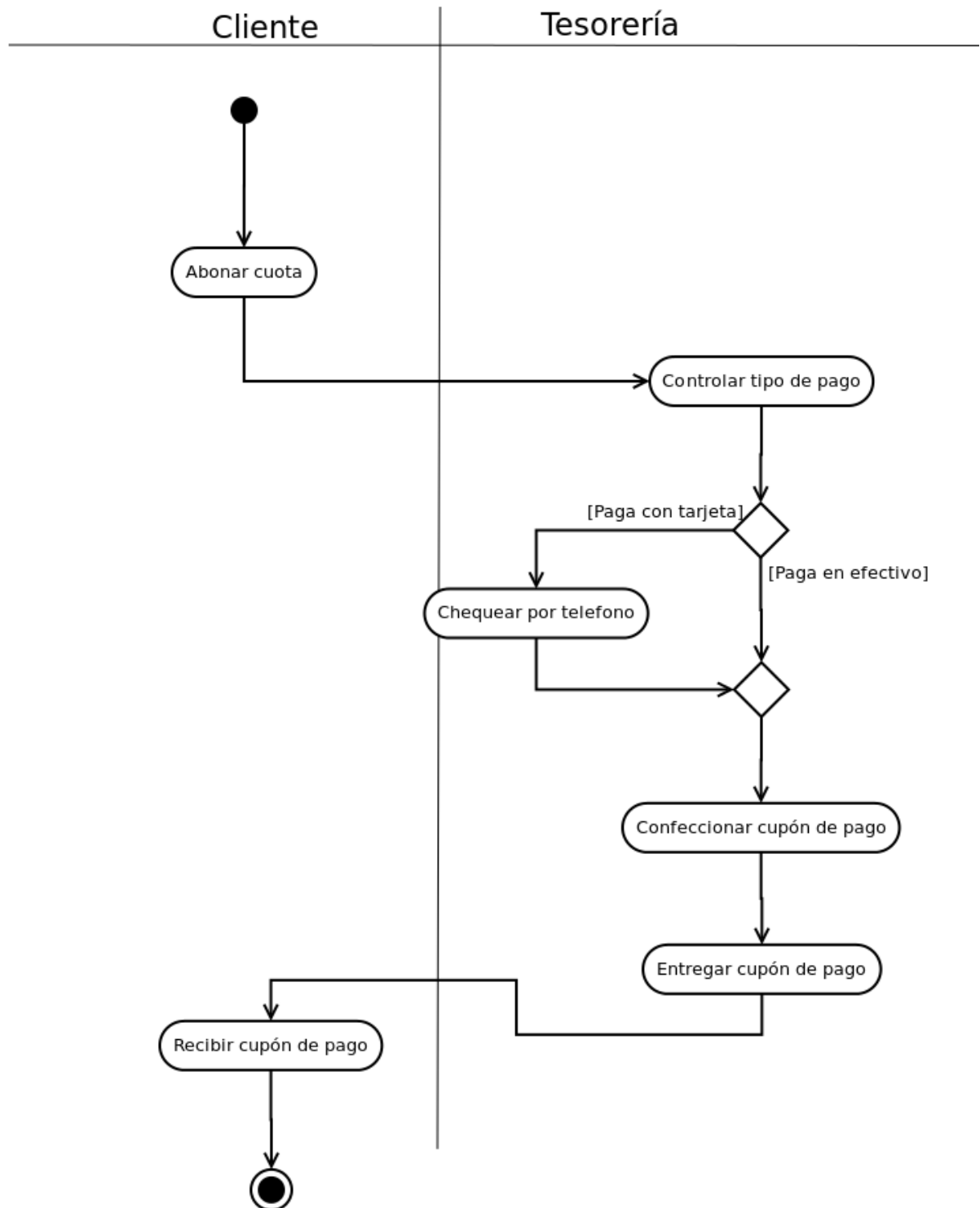
- Pago de tours en una única moneda pesos argentinos, efectivo o tarjeta.
- Pagos en cuotas sin interés.
- El pago de las cuotas es mensual.
- Pagos del 1 al 10 de cada mes.
- Devoluciones o cancelaciones de paquetes turísticos con 30 días de anticipación.
- Los hoteles, vuelos y excursiones están sujetos 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

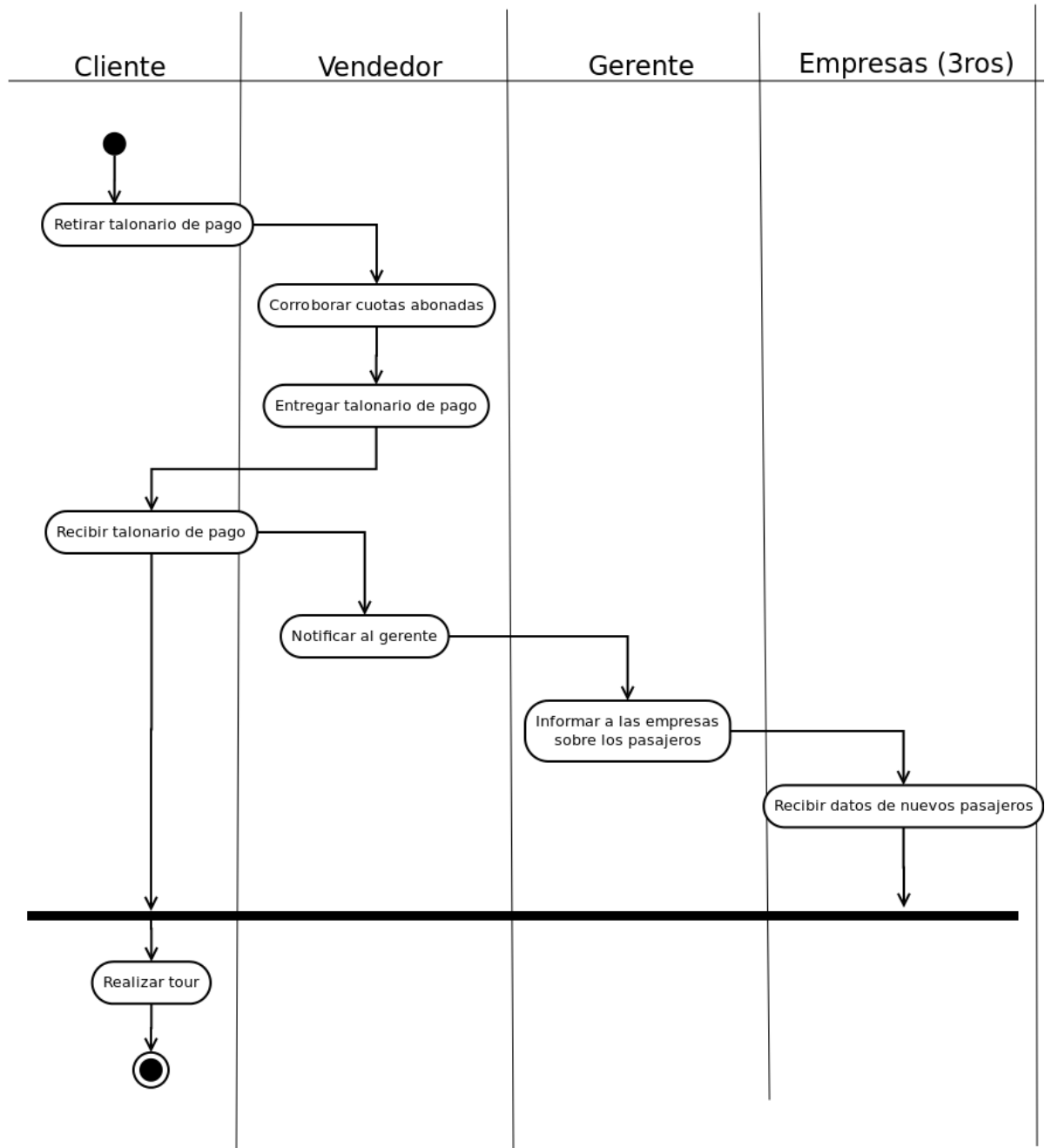
Diagramas de actividad



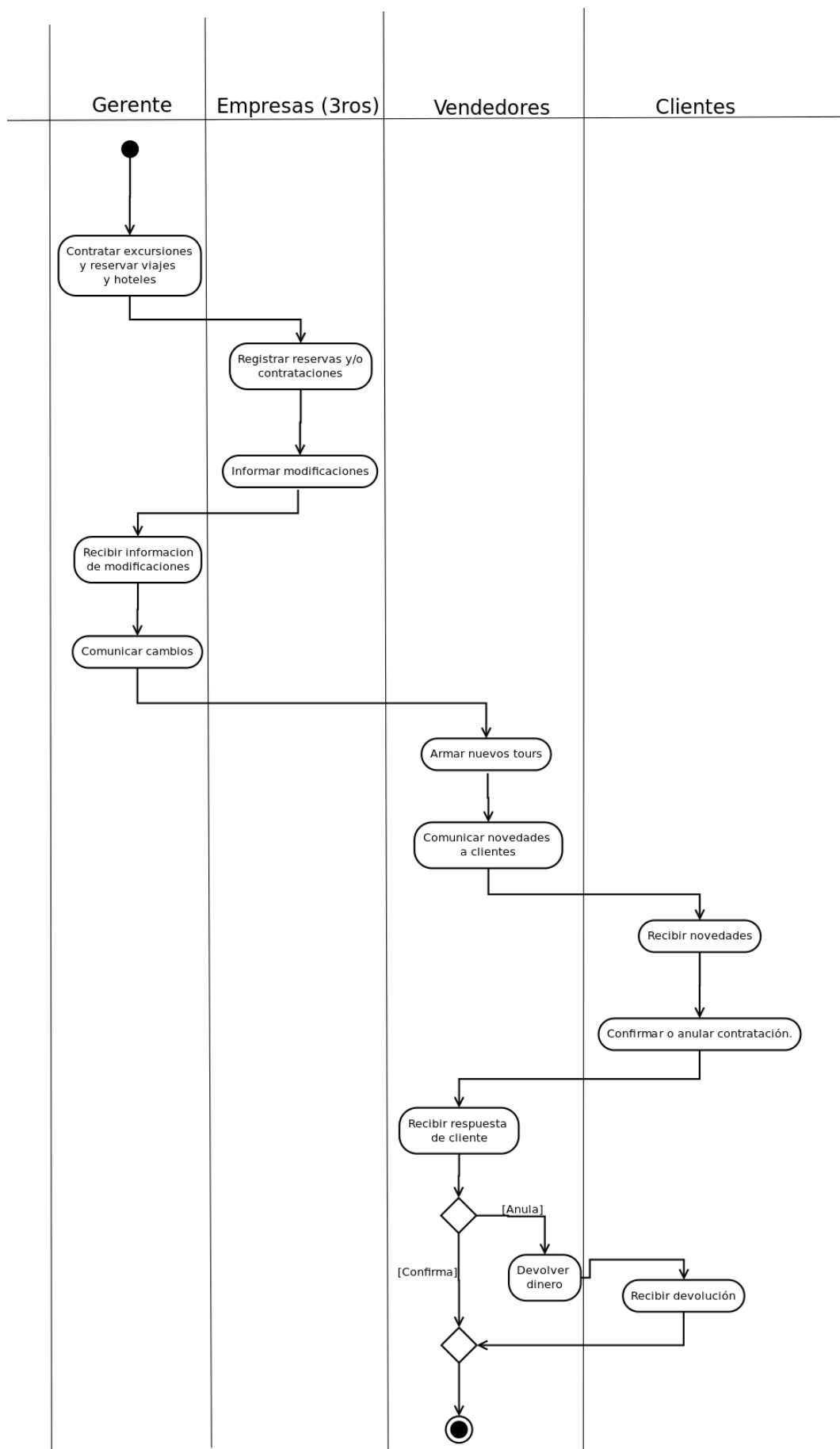
Escenario 2: Pago de cuota



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.



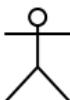
Tesorería

Recibe los pagos de cuotas de los clientes.



Actor Temporal

Se encarga de enviar las promociones.



Empresas 3eros

Interactua con el sistema.

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

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

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

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

Use Case: 4 Confeccionar tours
Descripción: El propietario actualiza el paquete.
Actores participantes: Propietario, Empresas 3eros.
Pre-condiciones: -
1- El propietario contrata nuevos servicios y negocia modificaciones con las empresas.
Post-condiciones: Un nuevo tour ha sido creado.

3.1.3. Diagrama de casos de usos

4 Modelos de clases

Diagramas de clases

