

Planteamiento del problema

Blue ticket es una asociación que se dedica a la administración de eventos culturales o artísticos, específicamente a la venta de boletos, sin embargo, sus ventas no han sido las mejores últimamente, ya que al no poseer algún medio digital para promocionar los eventos y vender los boletos la gente prefiere irse con la competencia, argumentando que el proceso para poder adquirir alguna entrada deja mucho que desear.

Largas filas y largas horas de espera eran el pan de cada día para todas aquellas personas que estaban interesadas en algún evento cuya distribuidora era blue ticket, además, que desde un punto de vista económico era poco factible para ambas partes, ya que los clientes debían de gastar en transporte y la empresa tendría que invertir en la impresión de boletos.

En relación con la venta de tickets surge otro problema, la clonación y la falsificación, este es un inconveniente que todas las empresas pueden sufrir, ya que genera desprestigio a la marca y desconfianza en la gente.

Tras analizar la situación y los riesgos a los que están expuestos se llegó a la conclusión que la forma más factible de solucionarlo sería la implementación de una aplicación web, que permita a los clientes visualizar los eventos disponibles, adquirir sus boletos desde la comodidad de su hogar y brindar la confianza de que los boletos no serán clonados.

Investigación Histórica

Todoticket

1. ¿Cómo lo hacen?

Todoticket se encarga de vender boletos para eventos o espectáculos, esto lo hacen por medio de su página web <https://todoticket-sv.com/> , que es el único medio que tienen para la venta de los mismos, además, poseen redes sociales, facebook, instagram y twitter, en las cuales promocionan los eventos dando la información necesaria como la fecha, el lugar, la hora, el precio y sus puntos de venta, colocando en primer lugar su página web.

2. ¿Qué características ofrecen?

- La página de Todoticket permite visualizar la cartelera con los próximos eventos y filtrar la vista según el tipo en el que se esté interesado, todo esto se puede realizar sin la necesidad de tener una cuenta.
- Cada evento tiene especificado el lugar, la fecha y la hora en que se llevará a cabo, además del nombre de las localidades disponibles con sus respectivos precios. Al querer comprar un boleto se muestra un listado de precios y una imagen que permite visualizar la distribución de las localidades del evento.
- Para poder comprar el boleto se necesita escoger la localidad, esto se logra dando click sobre la zona deseada en la imagen que muestra la distribución de los lugares.
- Con el fin de determinar la cantidad de boletos a comprar, luego de escoger la localidad se muestra una cuadrícula, que representa la cantidad de asientos que hay en la zona y su ubicación; se marca el número de casillas según el número de boletos se desee adquirir.
- Para saber cuáles asientos ya están vendidos en la cuadrícula se muestran de color rojo.
- Para poder comprar los boletos de un evento se necesita tener cuenta en Todoticket.
- Al agregar los boletos estos son reservados durante 10 minutos mientras se termina de completar la orden.
- Al finalizar la compra se envía un código QR por cada ticket adquirido, el cual es único y permite ingresar al evento solo una vez, por lo que si se

comparte únicamente la persona que lo muestre primero será capaz de ingresar al evento.

- En algunos eventos para poder comprar un boleto se necesitará tener cuenta con Fun Capital.

3. ¿Es pagada? De ser así ¿Pago único o por suscripciones?

Sí, es pagada, pero es de pago único, es decir que solamente se cancela el monto por la adquisición de los boletos del evento en que uno este interesado.

4. ¿Qué nivel de popularidad tiene?

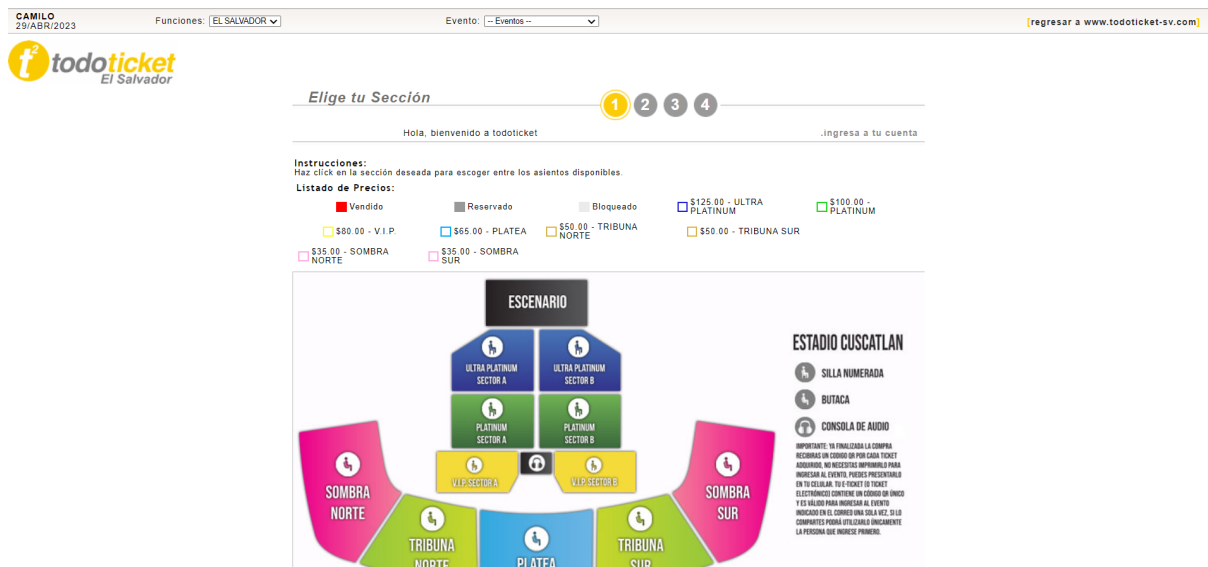
Según el internet su puntuación se encuentra entre 2.6 y 3 estrellas, en sus redes sociales tiene 186 mil seguidores en facebook, en instagram tiene 31,1 mil y en twitter 8,728 seguidores. Además, Todoticket es la empresa comercializadora de eventos más grande de Centroamérica.

5. ¿Cómo es su diseño y experiencia de usuario?

El diseño de la aplicación web es bonita, tiene una paleta de colores monocromática, ya que juega con diferentes tonos del negro y para darle un toque divertido hacen uso del amarillo, la transición para mostrar el título del evento, lugar y hora es atractiva, le genera dinamismo.

Al momento de comprar los tickets resulta un poco confuso al principio, ya que solo se muestra una imagen del lugar en que se va a realizar el evento y se indica por colores las diferentes zonas del lugar y los precios, pero el tiempo para comprender como se procede no es demasiado largo, es breve.

La interfaz que se muestra al momento de realizar la compra es sencilla, en comparación con su página principal, pero muestra lo más importante, lo que le interesa al usuario.



Ticketmaster

1. ¿Cómo lo hacen?

Ticketmaster es una compañía de venta y distribución de boletos, cuentan con una página web <https://www.ticketmaster.com.mx/>, la cual es el principal medio que tienen para la venta de los mismos, esta página es muy diversa, principalmente promocionan los proximos eventos, indicando el nombre del evento y el lugar donde se llevará a cabo, además, poseen un blog el cual promocionan dentro de la página, al igual que su tienda oficial de merchandising y su aplicación móvil, la cual es el segundo medio que poseen para la venta de boletos.

2. ¿Qué características ofrecen?

- Para poder comprar boletos se necesita tener una cuenta con ticketmaster, algunos datos que se necesitan para crear una cuenta son: un correo electrónico, una contraseña, la cual debe tener al menos 8 caracteres, una letra y un número, se debe ingresar un nombre y un apellido, el país y el código postal. Para verificar que el nuevo usuario no es un bot se solicita un número telefónico para enviar un código único, el cual posteriormente debe de ser ingresado en la página.
- El sitio web presenta tres categorías: Conciertos y festivales, Teatro y cultura, y deportes; dentro de estas categorías se encuentran subcategorías las cuales funcionan como filtros.
- Para poder visualizar la cartelera de eventos y obtener información de los mismos no es necesario tener una cuenta con ellos.
- Al seleccionar un evento al usuario se le muestran las próximas presentaciones de un artista o grupo, indicando la fecha, hora, lugar, país y también la disponibilidad de espacios, si existe poca disponibilidad se indica y aparece un guión de color amarillo junto al mensaje, por el contrario, si no hay espacio junto al mensaje aparece una placa de color rojo.
- Para escoger los asientos en alguna zona se presenta una imagen interactiva, donde las zonas con asientos disponibles están en color azul y si se coloca el puntero encima de alguna de ellas se indica el precio del boleto.
- Para comprar un boleto junto a la imagen interactiva se encuentran las zonas disponibles indicando el costo de cada boleto y ordenados de menor a mayor costo. Además, se puede filtrar el tipo de boleto, ya sea un boleto normal o un boleto para personas con discapacidad.
- Otra forma de filtrar los boletos es por medio de la opción “todos los precios”, que despliega una barra deslizadora que indica el rango de precios que se desea mostrar, según el rango seleccionado se mostrará las zonas disponibles en la imagen interactiva marcadas en color azul.

- Al seleccionar una zona en la imagen interactiva, se hace un zoom y se muestra la distribución de los asientos, representando el color azul los asientos libres y de color gris los asientos vendidos.
- Al momento de seleccionar el boleto de alguna zona se solicita que escoja la cantidad de boletos a adquirir.
- Para comprar un boleto, luego de haber escogido la cantidad se muestra una pantalla que indica el costo total a pagar, la zona, fila y los números de los asientos, además durante todo el trámite de la compra se cuenta con 2 minutos para completar cada fase, durante ese tiempo el sistema reserva los asientos que se desean comprar.
- Ticketmaster ofrece la opción de adquirir un ticket protector, el cual le permite a la persona que lo compre un reembolso total de la compra en dado caso el individuo no asista al evento por causas mayores como una enfermedad, un accidente, etc.

3. ¿Es pagada? De ser así ¿Pago único o por suscripciones?

Sí, es pagada, pero es de pago único, es decir que solamente se cancela el monto por la adquisición de los boletos del evento en que uno esté interesado.

4. ¿Qué nivel de popularidad tiene?

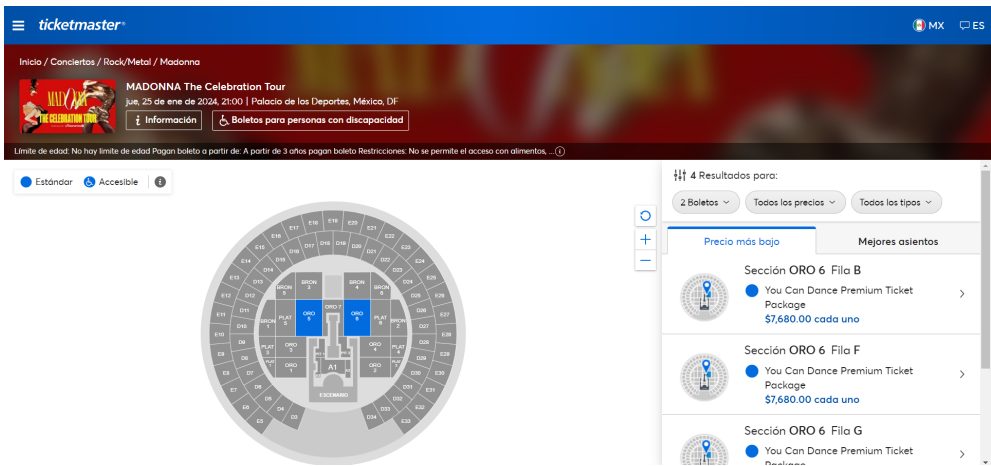
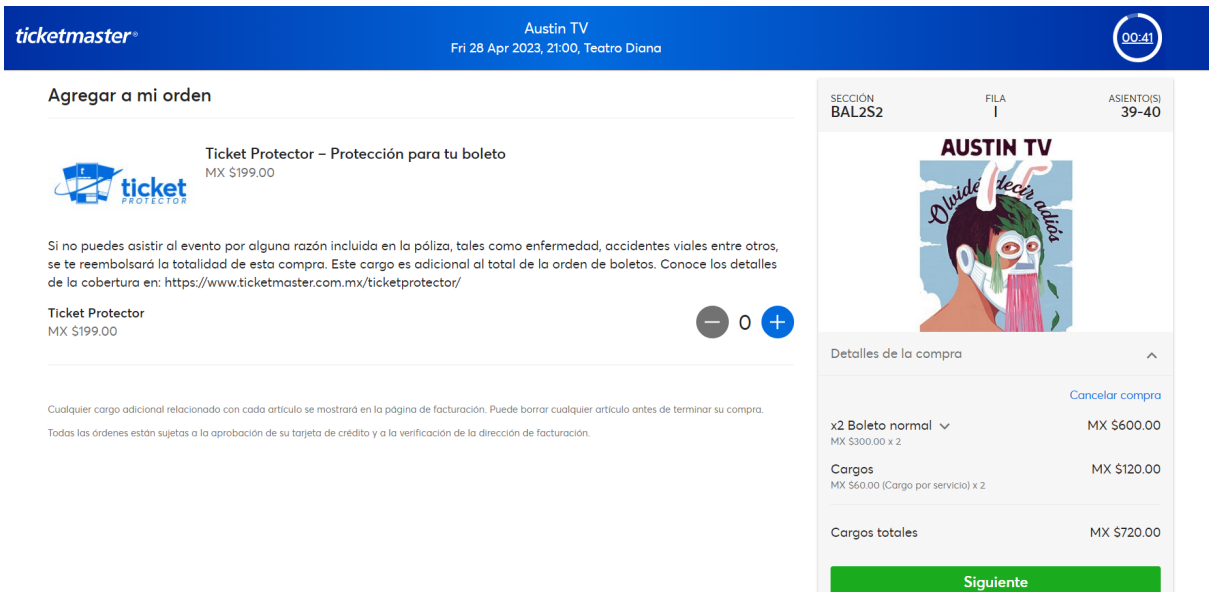
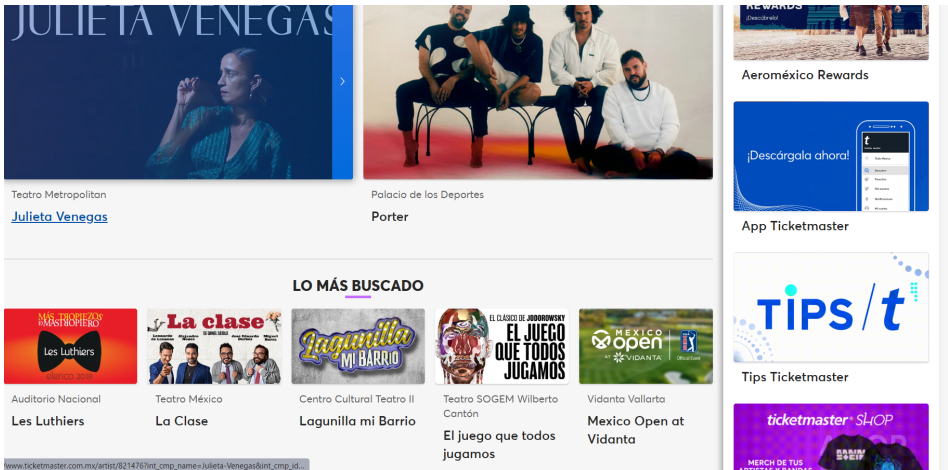
Ticketmaster cuenta con 1.558.304 seguidores en facebook y con más de 276 mil seguidores en instagram, estos datos corresponden a sus cuentas oficiales de México, además de que poseen sedes en diversos países como México, Estados Unidos, Canadá, Francia, España, Sudáfrica, Suiza, Turquía, Taiwán, etc.

5. ¿Cómo es su diseño y experiencia de usuario?

En lo personal la paleta de colores que es utilizada en Ticketmaster no es de mi agrado, no considero que sea muy atractiva, incluso, la página principal puede llegar a sentirse muy pesado o sobrecargada, ya que a un costado promocionan entradas a su blog o a su tienda de merchandising y en la parte de abajo aparecen más anuncios promocionando su blog.

Aún así es muy intuitivo, en la barra de navegación se muestran las categorías de los eventos, dentro de cada opción se muestran subcategorías. Escoger un asiento de una zona es fácil, ponen a la disposición del usuario diferentes herramientas para facilitar encontrar el asiento perfecto.

Así mismo, todo el proceso de la compra es intuitivo y fácil de entender, además, muestran toda la información que el cliente necesita saber para poder realizar una compra consciente.



Definición formal

Con el fin de solucionar el problema planteado se desarrollará un sistema web, el cual será el encargado de automatizar y digitalizar el sistema de ventas de la empresa X. Uno de los beneficios de este sistema será que los usuarios podrán ver la cartelera y realizar la compra de boletos desde la comodidad de su casa.

Sin embargo, para poder adquirir boletos será necesario que el usuario posea una cuenta en nuestro sistema, esto le traerá beneficios tales como: tener un historial de todos los eventos a los que ha asistido, visualizar los eventos a los que planifique ir, transferir los boletos a la cuenta de otro usuario y sobretodo evitar que su boleto sea clonado.

Además, la aplicación web no busca generar beneficios únicamente a los clientes, sino también a los administradores, facilitando la tarea de crear eventos o editarlos, realizar un cierre temporal del servicio y modificar los permisos de los usuarios.

Los analistas empresariales también se verán favorecidos ya que se les brindarán gráficas y estadísticas acerca del flujo de personas que asistan a los eventos, por último, la aplicación web permitirá tener un mejor control durante el ingreso de las personas al evento verificando la validez de los boletos.

Características

☐ Cliente

- **Visualizar la cartelera:** a través de esta el usuario podrá darse cuenta de los eventos existentes o próximos que ofrezca la aplicación, promoviendo así la compra de boletos y la difusión de la información para usuarios potenciales. La cartelera mostrará tanto por los eventos en los que aún existan tickets disponibles como los que estén el “sold out”.
- **Compra de tickets:** el usuario registrado tendrá la posibilidad de adquirir tickets para el evento de su elección, ya sea de forma individual o una cantidad “n” que desee.
- **Generación de QR:** al usuario comprar sus boletos cada uno poseerá un QR único que se estará actualizando cada 10 minutos con la

finalidad de evitar que las entradas puedan ser clonadas por terceros.

- **Visualización del historial:** el usuario podrá visualizar todos los eventos a los que ha asistido.
- **Wishlist(Son los que tenga planificados ir):** la aplicación tendrá un apartado donde el usuario podrá guardar una lista de eventos a los que desee asistir, esto para tener un recordatorio de los eventos para los cuales tenga intención de realizar la compra de tickets.
- **Transferencia de tickets:** ante cualquier eventualidad que le suceda al usuario que ha adquirido los tickets, este tendrá la opción de transferir las entradas a otra persona de su elección que posea una cuenta en la aplicación, por medio de un protocolo de confirmación antes de finalizar el proceso.

☐ Administración

- **Administración de eventos:** la parte administrativa tendrá todo el control en cuanto a los datos básicos del evento como lo son la fecha, hora, duración entre otros, definirán las localidades en cuanto a precio y capacidad máxima. Además al momento de crear un evento será mostrado de manera inmediata en la cartelera pública y podrán realizar modificaciones en cualquier momento, pero debe notificarse a los compradores de tickets ya sea por la app o email. Asimismo podrán desactivar un evento en caso de que ocurra una eventualidad.
- **Cierre temporal del servicio:** si existe el caso de no se pueda procesar la información de algún evento, se brindará una opción de para hacer un cierre temporal del servicio con el fin de no tener un colapso en caso se necesite realizar cambios. Esto será únicamente visible para los usuarios normales y el público en general.
- **Modificar permiso de los usuarios:** al darse cuenta de alguna actividad sospechosa los permisos de los usuarios pueden ser revocados por ciertos usuarios designados. Con el fin de no prevenir daños irreversibles dentro de la aplicación y los clientes en general.
- **Generación de estadísticas:** esto les permitirá llevar un control antes, durante y después de la realización de un evento para el posterior análisis de datos del evento en cuestión. También será de utilidad para eventos futuros en cuanto a la logística y planificación.
- **Control del ingreso a los eventos:** al momento de que los usuarios deseen entrar al evento un empleado designado se encargará de escanear el QR generado en el momento y si el proceso resulta válido

hará entrega de una pulsera y el ticket no podrá ser usado. Al momento de validar el ticket el empleado podrá visualizar de los tickets validados versus los vendidos, esto con el fin de llevar un control de asistencia.