

PRÁCTICA 1

Manuel Cano Rojo
Carlos García Segura
Santiago Carbó García

- 1.Objetivos
- 2.Descripción de los implicados
- 3.Requisitos funcionales
- 4.Requisitos No funcionales
- 5.Requisitos Información

1.Objetivos

El principal objetivo de este proyecto es crear un sistema informático para la creación personalizada de viajes. El sistema debe de almacenar circuitos de viajes predefinidos, y toda la oferta disponible en lo referente a lo servicios de transporte, hospedaje y actividades a realizar en el viaje que compongan.

El sistema acelerará el proceso de creación del viaje, haciendo ofertas personalizadas según el perfil del cliente, con el fin de dar una experiencia optimizada e incrementar el beneficio para la empresa que nos contrata.

La página corresponde con a un trabajo personalizado para la empresa que nos contrata. Los principales objetivos que pretende realizar nuestro producto software son los siguientes:

OBJ-1 El sistema almacena la información relativa al cliente para que la oferta que se le hace sea lo más personalizada posible.

OBJ-2 El sistema automatiza la contratación de todos los servicios que componen el viaje.

OBJ-3 El sistema facilita información en relación al papeleo necesario, tramites, cambio de divisas...

2.Descripción de los implicados

Entorno de usuario

Los usuarios directos del producto que estamos desarrollando son el cliente, el encargado que hará las búsquedas del cliente que no sepa o pueda usar la página y el empleado, encargado del mantenimiento del sistema y actualización de ofertas

Resumen de implicados

Nombre	Descripción	Tipo	Responsabilidades
Cliente	Representa un posible contratador de los servicios ofertados.	Usuario del sistema. Usuario del producto.	Contratar servicio. Informarse de ofertas.
Suscrito	Representa un cliente habitual.	Usuario del sistema. Usuario del producto.	Contratar servicio. Recibir información. periódicamente.
Empleado	Representa la persona que se encarga del mantenimiento del sistema.	Soporte del sistema. Usuario del sistema.	Mantener el servicio en funcionamiento. Mantener página actualizada.
Directivo	Representa la persona física que puede atender a un cliente en una oficina.	Usuario del sistema.	Tratar proveedores. Diseñar circuitos. Crear ofertas.
Proveedor	Representa la empresa o minorista que oferta a la agencia parte del viaje que ésta configura.	Usuario del sistema Ofertante de producto.	Proponer ofertas para viajes y servicios diversos.

Cliente

Representante	Carlos García
Descripción	Cliente
Tipo	Puede acceder al sistema de forma directa vía web o de forma indirecta visitando la oficina de la agencia. No está suscrito a la agencia.
Responsabilidades	Reservar viajes. Suscribirse. Informarse de ofertas.
Criterios de éxito	Ofrecerle al cliente una gama amplia de

	opciones para que éste pueda elegir de la forma más cómoda posible.
Implicación	Hará uso del sistema o bien para suscribirse, o bien para organizar su viaje, o bien para únicamente informarse.
Comentarios/Cuestiones	El cliente puede ser o adulto o niño, y obtendrá diferentes tarifas en función de ello. Aunque es necesario que haya al menos un adulto.

Suscrito

Representante	Fernando Jiménez
Descripción	Suscrito
Tipo	Puede acceder al sistema de forma directa vía web o de forma indirecta visitando la oficina de la agencia. Está suscrito a la agencia.
Responsabilidades	Reservar viajes. Informarse de ofertas.
Criterios de éxito	Ofrecerle al cliente una gama amplia de opciones para que éste pueda elegir de la forma más cómoda posible. Además recibirá ofertas periódicamente por correo.
Implicación	Hará uso del sistema para organizar su viaje.
Comentarios/Cuestiones	

Encargado

Representante	Juan Palomas
Descripción	Encargado
Tipo	Experto
Responsabilidades	Gestión de proveedores Gestión económica Creación de Circuitos
Criterios de éxito	Hay éxito si en todo momento se conocen los gastos e ingresos del negocio Hay éxito si conoce a los proveedores que suministran tanto vuelos, hoteles y actividades además de idear circuitos atractivos al público
Implicación	Realiza la gestión económica, Idea los circuitos y se encarga de la negociación con los proveedores
Comentarios/Cuestiones	

Empleado

Representante	Guillermo Diaz
Descripción	Usuario del sistema
Tipo	Responsabilidad media
Responsabilidades	Mantenimiento del sistema informático actualizando la información. Informar y guiar, vender viajes, hoteles y actividades a los clientes.
Criterios de Éxito	Hay éxito si el sistema se mantiene actualizado en todo momento y los clientes conoce
Implicación	Se encarga de la gestión del sistema informático y de guiar a los clientes por todo el proceso de compra.
Comentarios/Cuestiones	Puede Haber un empleado para la gestión del sistema y otro para encargarse de los clientes

Proveedor

Representante	Iberia
Descripción	Proveedor
Tipo	No utiliza el sistema de forma directa, sino que desencadena que otros usuarios hagan uso del mismo
Responsabilidades	Suministrar Vuelos, Hoteles y actividades al sistema
Criterios de éxito	Que el sistema le permita realizar sus actividades de la forma más sencilla posible
Implicación	Indirecta, como suministrador de información para el sistema
Comentarios/Cuestiones	

Principales necesidades de los implicado

Necesidades	Prioridad	Problemas	Solución Actual	Solución Propuesta
Reserva	Alta	Complejidad en el proceso de búsqueda de viajes	Los empleados buscan los viajes ellos mismos	Catálogo estructurado vía online para los clientes.
Consulta de pagos	Alta	No se puede comprobar al momento la realización del pago y es más costoso llevar las cuentas	El empleado tiene que comprobar todos los pagos con justificantes de papel o accediendo al banco.	El sistema almacena la información de pagos de cada cliente, para su fácil consulta
Consulta histórica	Baja	¿Que viajes y actividades he realizado y donde me he alojado?	El empleado tiene que buscar en el papeleo los viajes que ha realizado el cliente.	La página lleva un historial de viajes individualizado para cada cliente y suscrito.
Creación ofertas personalizadas	Media	En las búsquedas me aparecen destinos que no son de mi interés y/o con un presupuesto que no se me adecua	El empleado negocia personalmente con el suscrito	El sistema usa la información obtenida para crear la oferta personalizada automáticamente

3. Requisitos Funcionales

A continuación se van a definir los requisitos funcionales o características de alto nivel necesarios para garantizar la gestión de las necesidades de los usuarios. Estos requisitos se van a presentar en forma de lista estructurada.

RF-1 Gestión de Viajes

El sistema tendrá que gestionar todos los vuelos a los distintos destinos, además de las ofertas que puedan existir por parte de los proveedores.

RF-1.1 El sistema permitirá gestionar los vuelos del viaje.

RF-1.1.1 El sistema deberá conocer todos los vuelos disponibles a los destinos ofertados, dependiendo de la ciudad en la que se encuentre el usuario.

RF-1.1.2 Se deberá conocer el estado de cada uno de los vuelos y el posible retraso que éstos puedan tener.

RF-1.1.3 Es necesario llevar la gestión de los vuelos ya comprados por clientes.

RF-1.1.4 Añadir en cada momento las nuevas conexiones disponibles entre los aeropuertos en los que operamos.

RF-1.1.5 Será necesario guardar toda la información actualizada relativa a los distintos proveedores.

RF-1.1.6 Guardar los datos de los vuelos ya encargados por los usuarios.

RF-1.2 Almacenar todas las ofertas disponibles de los distintos proveedores, así como la fecha de caducidad de las mismas.

RF-1.2 El sistema permitirá controlar las estancias en las que se pueden alojar los clientes en sus respectivos destinos.

RF-1.2.1 Debe conocer el estado de cada uno de los hoteles así como la disponibilidad de las habitaciones.

RF-1.3 El sistema permitirá llevar un control sobre toda las actividades que se pueden realizar en los destinos del viaje.

RF-1.3.1 Permite asegurar la compatibilidad horaria de todas ellas.

RF-1.3.2 Permite asegurar la disponibilidad de la actividad.

RF-2 Gestión de clientes

Se llevará un control de los clientes de la agencia en cada momento.

RF-2.1 Obtener la información sobre un cliente determinado.

RF-2.1.1 Ver los datos personales de un cliente.

RF-2.1.2 Ver los viajes realizados por un cliente.

RF-2.2 Se necesita llevar la gestión de los pagos de los clientes.

RF-2.2.1 Obtener información sobre los pagos de un cliente.

RF-2.2.2 Obtener información detallada sobre las deudas de los clientes.

RF-2.3 Suscribirse al cliente si este quiere.

RF-3 Gestión de suscritos

Se llevará un control de los clientes suscritos de la agencia en cada momento.

RF-3.1 Con la información del cliente se generarán ofertas personalizadas y se le informará de las novedades cada semana.

RF-2 Gestión de reserva

Se llevará un control sobre las compras de los clientes y se gestionarán las devoluciones por parte de estos.

RF-4.1 Reserva un viaje por parte de un cliente

RF-4.2 Cancelar un viaje por parte de un cliente

RF-4.3 Ver si un vuelo específico está disponible

4. Requisitos No Funcionales

Fiabilidad

RN-1 El sistema deberá estar disponible en todo momento, para que cualquier cliente pueda acceder en cualquier momento.

RN-2 Deberán hacerse copias de seguridad regularmente.

RN-3 Existirá una monitorización de los distintos servidores para avisar con la antelación suficiente de posibles fallos.

Soporte

RN- 3 La página está traducida a varios idiomas.

RN- 4 Será posible acceder a la página web independientemente del navegador que se esté utilizando.

Rendimiento

RN-5 La página está hospedada en un servidor propio y actualizado con el fin de agilizar al máximo su funcionamiento, y minimizar su tiempo de respuesta.

Facilidad de uso

RN-6 Todos los usuarios tendrán acceso a un manual de uso de viajes, en el cual aparecerá toda la información relevante, así como explicaciones paso a paso de lo que cada cliente debe hacer.

RN-7 Habrá un asistente a disponibilidad de los clientes para resolver dudas referentes al proceso.

Requisitos físicos

RN-8 El almacenamiento de datos en el servidor propio requiere de tecnología RAID para la redundancia de datos.

5. Requisitos Información

Se incluye la información que es necesario almacenar en el sistema.

RI-1 Clientes

Información de los clientes que están consumiendo nuestros productos o los que ya han contratado algún viaje con nosotros.

Contenido: DNI, datos personales (nombre, dirección, etc...) Fecha de contratación de viajes, historial de viajes realizados, destinos preferidos y si está suscrito o no.

RI-2 Destinos

Información de los destinos ofertados por la agencia de viajes.

Contenido: Lista de destinos con los que se trabaja, actividades a realizar en cada destino, lugares interesantes de cada destino, divisas utilizadas e información y trámites médicos relacionados con cada destino.

RI-3 Transportes

Información acerca de los medios de transporte con los que trabaja la empresa.

Contenido: Vuelos disponibles, trenes disponibles, autobuses disponibles, ferris y cruceros disponibles, cada uno con su destino, duración y precio asociado.

RI-4 Hospedaje

Información relacionada con los puntos de alojamientos con los que trabaja la agencia de viajes.

Contenido: Hoteles, hostales, pisos turísticos y apartamentos, cada uno con su respectivo precio, calificación comodidades asociadas, si están ocupados o no, y tiempo restante para que se desocupen.

RI-5 Viajes preconfigurados

Información de viajes ya configurados, para contratar directamente.

Contenido: Destino del viaje, método de transporte, hospedaje, duración del viaje, precio y actividades a realizar.

RI-6 Actividades ofertadas

Información de actividades lúdicas o culturales realizables en cada destino

Contenido: Precio de la actividad, duración de la misma, restricciones de edades y descripción de la misma.