

SOFTWARE DE HOTELERIA

INGENIERIA DE REQUERIMIENTOS

ALUMNO: DIEGO VELOSO || PROFESOR: JAVIER MILES AVELLOS

INDICE

Introducción	2
Requerimientos de Negocio.....	3
Escenarios de Usuario	3
ESCENARIO DE USUARIO 1	4
ESCENARIO DE USUARIO 2	5
ESCENARIO DE USUARIO 3	6
Requerimientos de Usuario	7
Casos de Uso	9
MOCKUPS	18
Home	18
Busqueda de Reservas	19
Confirmación de Reservas.....	20
Perfil de Empleado	21
Conclusión	22
Bibliografía	22

Introducción

El requerimiento de software es una práctica que lleva al Programador a pensar más allá de la lógica de su área. Requiere una gran habilidad comunicacional, de interacción y sobre todo mucha paciencia. Este proceso si bien puede ser tedioso, su correcta aplicación evita que el proyecto sea cancelado, aplazado o luego corregido. Es más que sabido que la corrección de aspectos de software una vez lanzado es mucho más cara y trabajosa que antes de ser implementado. Por lo que requerimos obtener una idea lo más completa posible de lo que el cliente quiere, para poder

deducir los requisitos técnicos. Debemos consultar los requisitos del programa no sólo con los jefes de la empresa, también con los usuarios comunes de éste.

Debemos hacer pruebas previas a la implementación de este para poder encontrarnos todos los errores posibles.

Debemos mostrar nuestro proceso periódicamente para poder entregar un producto 100% fiel a las necesidades de el cliente.

En este proyecto de Investigación se intenta generar una versión preliminar de los requisitos de un hotel. Lo que busca esta empresa es integrar todos los aspectos

de administrador, usuario y Empleado en una plataforma universal capaz de desplegarse en cualquier navegador

Requerimientos de Negocio

- **Proporcionar un sistema de reserva de habitaciones para clientes con el que sean capaces de cancelarlas, agregar más o modificarlas.**
- **El Empleado del hotel podrá ver su perfil y hacer solicitudes que tengan que ver con Recursos Humanos.**
- **Permitir al Administrador la capacidad de manejar las reservas de habitaciones y Trabajadores de la empresa, así como de mover las reservaciones o agregar Servicios de Hotel nuevos.**

Escenarios de Usuario

CONTEXTO GENERAL

Tripago es una página de reservas de Hotel que reúne todos los hoteles de la Cadena PAGOTEL SA. Esta gestiona las reservas de habitaciones, de dependencias y de servicios de los hoteles, demuestra los hoteles disponibles en una galería de fotos. Y muestra un video con un recorrido del hotel. Aparte por el lado administrativo genera datos de importancia económica para los contadores de la empresa. Guarda perfiles de los trabajadores de la empresa con información

como sus salarios, contratos, días de vacaciones pedidos, actual hotel donde trabajan entre varios.

ESCENARIO DE USUARIO 1

CONTEXTO
Rolando es un hombre de negocios que debe partir a Quillota a concretar una propuesta de negocios junto a su socio Welaf en un mes más. Luego de una simple búsqueda en Google ingresando los términos hoteles en Quillota el primer resultado arrojado es la página de Tripago.
ESCENARIO
<p>La página se abre, muestra fotos del lujoso hotel de Quillota con un video mostrando sus bondades. Una columna de la página es utilizada para mostrar críticas del hotel tanto de usuarios como de críticos especializados.</p> <p>Los usuarios, convencidos de la utilidad del hotel se inscriben en la página, la cual les pide datos como su nombre, edad, domicilio entre otros. Luego de ingresar un código de Captcha se envía un mail de confirmación, el cual luego de ser abierto confirma la creación de usuario y promueve a identificarse en el sistema.</p> <p>Luego de identificarse en el sistema la página muestra los calendarios de disponibilidad del hotel. Nuestros usuarios promedio hacen clic en un intervalo que les acomode y la página muestra los valores de las tarifas así como un menú de opciones extras. Como quieren tener una sala para conferencias agregan la opción extra de arriendo de salón de reuniones. Se abre una nueva ventana, esta vez con el logo de WebPay que solicita los datos de pago. Luego de verificados los datos la ventana se cierra y la página cambia a una ventana de Compra exitosa. Se le informa que la compra terminó de guardarse en el</p>

historial de reservas para su posterior modificación. Se le da la opción de cerrar la sesión o seguir comprando. Rodolfo cierra la sesión y el hotel se despide, redirigiéndolo a la página principal como anónimo.

ESCENARIO DE USUARIO 2

CONTEXTO

Luego de llevar un año trabajando, el botones Nicolas Aguirre se le informa mediante un mail que tiene permitido elegir sus fechas de vacaciones, y como beneficio adicional, puede elegir pasarlas en alguna dependencia del hotel.

ESCENARIO

Nicolas ingresa su mail y contraseña en la página del hotel, se le da la bienvenida como trabajador, a la izquierda de la pantalla se encuentra un link que lleva al perfil. Si se le hace clic la página muestra fotos del usuario y datos personales. Al final muestra un menú de solicitudes, entre los cuales se encuentra el de selección de vacaciones, que antes se encontraba deshabilitado.

Al hacer click se abre una ventana pop-up que muestra un calendario con los siguientes meses, indicando cuantos días posee de vacaciones y si desea hacer una reservación en algún hotel.

Luego de elegir el tramo y la dependencia del hotel se aprieta el botón de aceptar. Aparece la ventana de confirmación diciendo que su tramo de vacaciones es válido, pero la dependencia seleccionada no tiene habitaciones disponibles para esa fecha, se muestra otra ventana de selección con los hoteles disponibles para esas fechas.

Luego de cambiar el hotel y apretar el botón de Siguiente se muestra una ventana de Confirmación mostrando los datos del intervalo de fechas y el hotel en el que se va a alojar. Si presiona el botón de finalizar la ventana de solicitud

de vacaciones se cierra, la reserva se aloja en la base de datos y aparece en la hoja de perfil del trabajador junto a un botón de modificar en caso de que quiera hacer un cambio. Para finalizar, Nicolás aprieta el botón de Cerrar Sesión y cierra la página.

ESCENARIO DE USUARIO 3

CONTEXTO

Luego de un aviso anticipado, Julieta Robertz, mucama del Hotel PAGOTEL de Vitacura se muda de ubicación a Coquimbo, donde se le ofrece mantener el empleo en la dependencia de dicha ubicación. Para gestionar su traslado, la página TRIPAGO cuenta con un sistema administrativo bastante práctico que permite mover un trabajador con un par de clics.

ESCENARIO

El administrador inicia sesión en la página como cualquier otro usuario, pero luego de ingresar su email y contraseña particulares se despliega una lista de opciones exclusivas de administrador. Entre ellas está la del manejo de personal. Hace clic en la función buscar, la cual despliega el menú de filtros y una lista con todos los empleados de todos los hoteles. Selecciona el cargo de Mucama y la dependencia de Santiago. La tabla se encoge y muestra la selección filtrada, el Administrador hace click en la fila con el nombre de Julia, se despliega una página que muestra su foto e información personal, al fondo se despliegan botones de edición y eliminación de usuario. El administrador hace clic en el botón de Editar Usuario. La página muestra los mismos campos previos pero cada cuadro de texto se transforma en campos de selección o en un cuadro de edición de texto.

La zona de ubicación muestra un cuadro de selección donde se muestran las ubicaciones disponibles. El administrador hace clic en la ubicación COQUIMBO y presiona el botón aceptar para guardar los cambios.

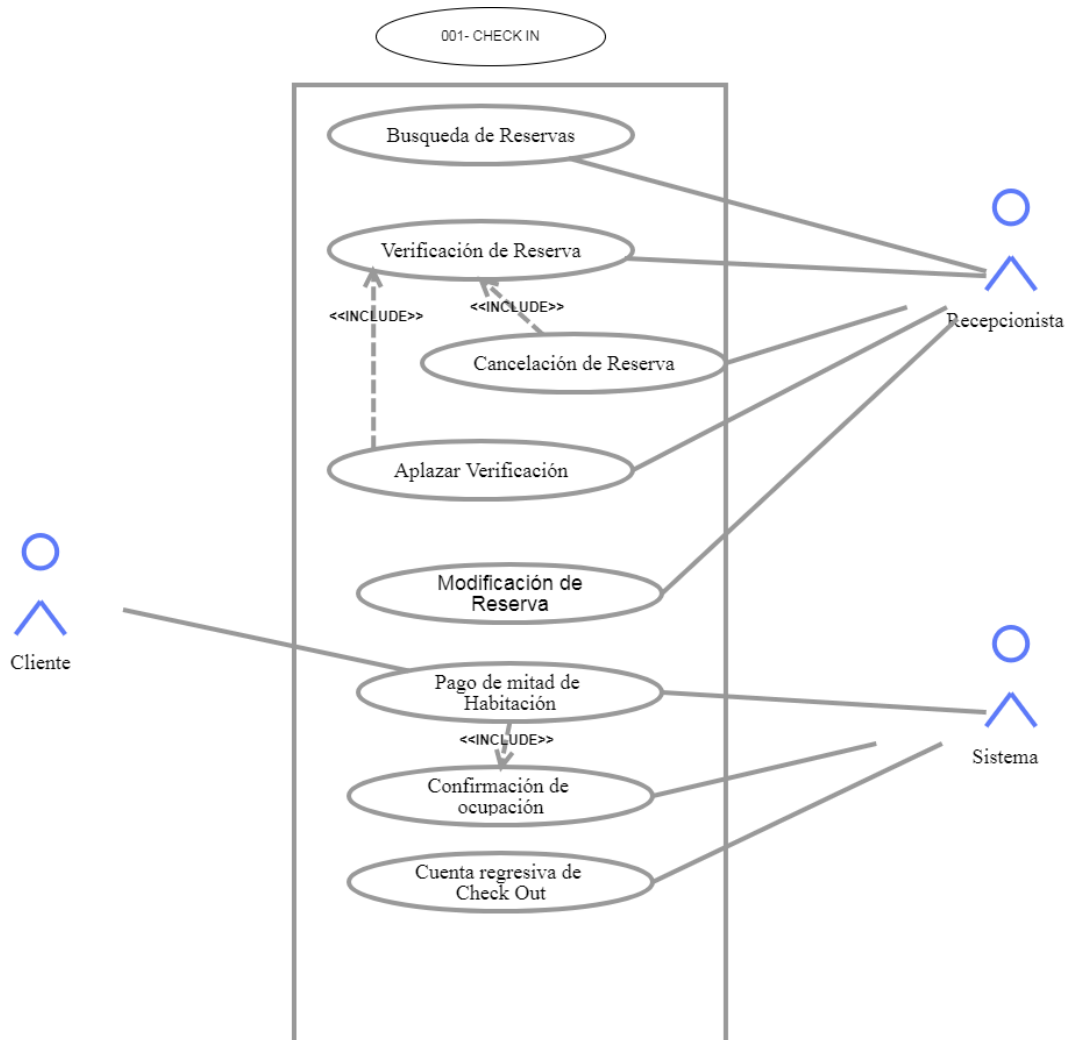
La página de perfil vuelve a mostrarse, pero esta vez con un mensaje al comienzo que dice que los cambios fueron guardados. Un mail es enviado al administrador del Hotel de Coquimbo informando del cambio de dependencia del trabajador. Todo el papeleo de contrato pasa a la dependencia nueva del usuario, quien debe revalidarlos junto a su nuevo administrador.

Requerimientos de Usuario

REQUERIMIENTOS FUNCIONALES	REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES
Debe recopilar datos estadísticos para ser analizados	Debe incluir funciones de cálculo mediante php, agregar datos a bases de datos mediante comandos SQL y procesarse usando herramientas de Big Data
Proporcionar un sistema que no produzca OverBooking	El sistema debe consultar la base de datos cada vez que la fecha de Arriendo sea ingresada y comprueba que no existen más reservas.
El sistema debe ser universal para todas las dependencias del hotel.	Debe ser programado en HTML5 e implementado un sistema de login para administradores y usuarios. En el caso de Administrador debe mostrar una CRUD de Reservas y Usuarios.
Debe mostrar los eventos turísticos que suceden en esas fechas e información sobre lugares de entretenimiento cercanos.	Debe conectarse con Google Analytics y Google Maps.
Implementar un Sistema de Check In//Check Out	Debe estar implementado el sistema de pagos online Webpay. La página debe tener un certificado de seguridad asesorado por una consultora.

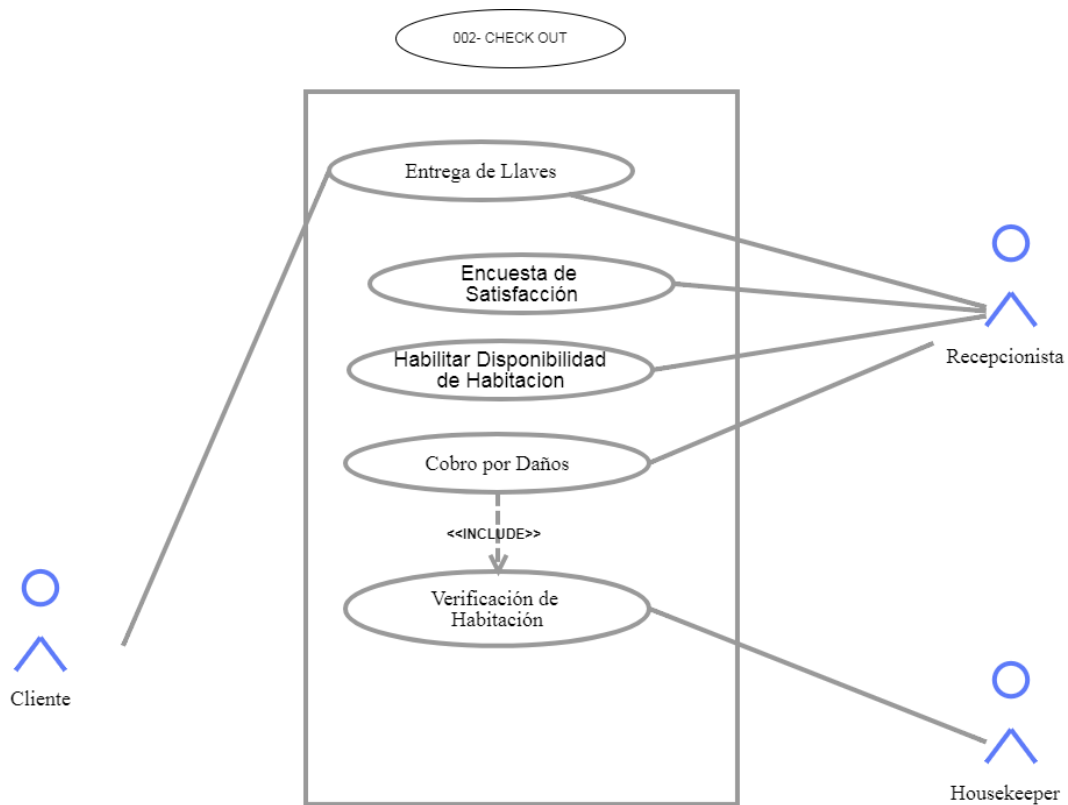
Las cuentas de usuario deben almacenar datos como: nombre, edad, número de contacto, email, historial de reservas previas, consumos extras como bebidas o servicios de gimnasio, spa, etc.	La página debe tener un diseño responsivo capaz de mostrarse en tablets y celulares sin ningún problema. Los colores de la página deben concordar con el diseño del símbolo de la empresa.
Debe mostrar las habitaciones disponibles, así como las que no están preparadas para su reserva, haciendo discriminación de las que están ocupadas y las que están sucias.	La respuesta de las consultas de los usuarios no deben demorarse más de 5 horas. Las preguntas más frecuentes deben agregarse a una página de FAQ y agregarse una vez que se pregunte por 50ª vez.
Debe ser capaz de procesar reservas de hotel mediante métodos de pago online.	Debe tener un botón Home en todas las subpáginas que devuelva a la página principal sin perder la sesión.

Casos de Uso



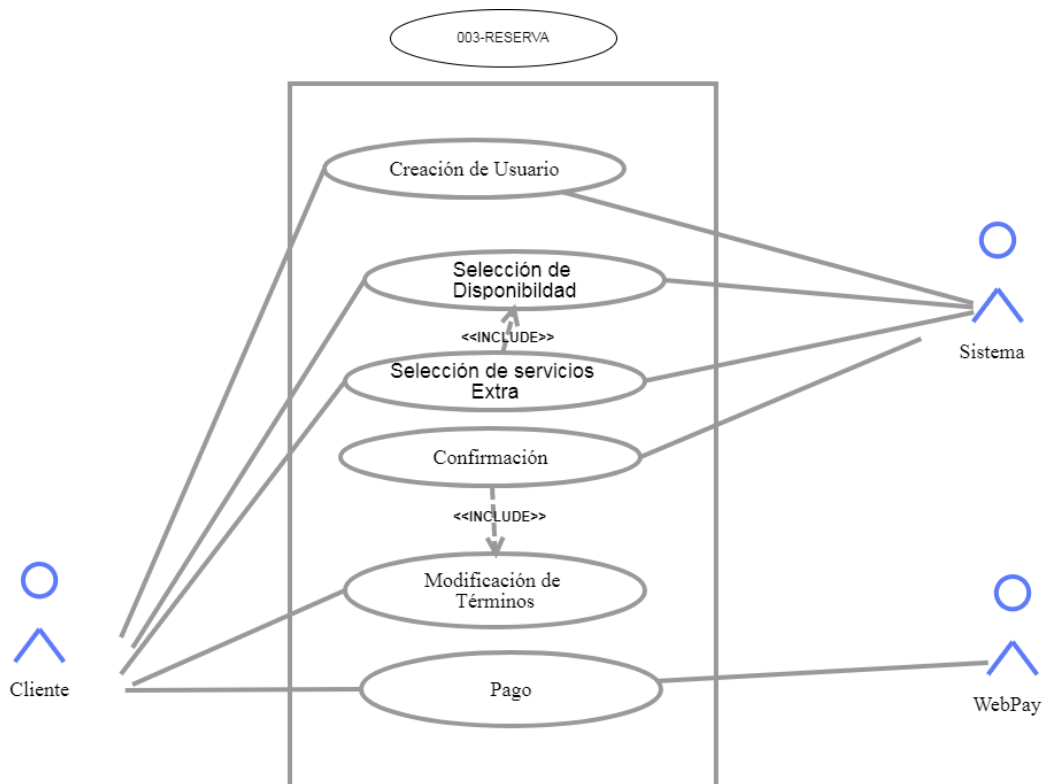
Codigo	0001
Nombre	Check IN
Actores	Recepcionista y Cliente
Descripción	<p><u>FLUJO NORMAL</u></p> <p>1.-El usuario llega al local y entrega los datos de su reserva.</p> <p>2.- El recepcionista confirma la concordancia de los datos que el cliente entrega con los que salen pedidos en la base de datos.</p> <p>3.-Luego de revisar que estén correctos, el recepcionista confirma el pago de las habitaciones en efectivo como en crédito o débito. Si la transferencia es exitosa hace click en el botón de Confirmar Check IN.</p> <p>4.-se le entregan las llaves de la habitación e informa los días restantes de su estadía en el hotel.</p> <p>5.-Un contador de tiempo se inicia en el programa para avisar cuando se debe hacer Check Out.</p> <p><u>FLUJO ALTERNATIVO</u></p> <p>2A.- Los datos de reserva no concuerdan con los entregados por el Cliente, la reserva debe modificarse o cancelarse dependiendo de la decisión que este tome.</p>

	<p>3A.- El sistema lector de tarjetas de crédito/débito no funciona y la transferencia debe esperar. El recepcionista entrega de todas maneras las llaves y acuerda con el Cliente otra fecha para efectuar su pago.</p> <p>3B.- El cliente no cuenta con el dinero suficiente. En este caso se cancela la reserva.</p>
Precondición	Reserva de Habitación



Codigo	0002
Nombre	Check OUT
Actores	Recepcionista, Cliente y Housekeeper
Descripción	<p><u>FLUJO PRINCIPAL</u></p> <p>1.-El Cliente entrega las llaves de la habitación una vez llegada la fecha de su reserva.</p> <p>2.-El Ayudante de Pieza verifica que todos los artefactos y muebles de la pieza estén en el mismo estado en el que se encontraban.</p>

	<p>3.- Para terminar el Recepcionista hace una encuesta de satisfacción la cual ingresa a la base de datos.</p> <p>4.- Una vez que el cliente se despide se deja la habitación como disponible en el programa.</p> <p><u>FLUJO ALTERNATIVO</u></p> <p>2A.- El Ayudante de Pieza encuentra un desperfecto en los muebles de la habitación. Si el desperfecto imposibilita su uso se le cobra al cliente. El recepcionista anota esta observación en la hoja del cliente.</p>
Precondición	Reserva de Habitación, Término de período de arriendo



Código	0003
Nombre	Reserva
Actores	Usuario, Sistema
Descripción	<p><u>FLUJO PRINCIPAL</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario hace click en la página de reservas, ingresa en los campos de Origen y Destino la ciudad de donde viene y el lugar a donde quiere ir, así como la fecha en la que pretende viajar y la cantidad de personas que compartirán la pieza

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Se despliega un calendario con las fechas disponibles del hotel de la zona. 3. El usuario hace click en el tramo que más le acomode. Se despliega una ventana que muestra un plano del hotel junto con las habitaciones disponibles y sus descripciones. 4. Se despliega un último menú confirmando la información solicitada y mostrando el valor total de la reserva. Se muestran los servicios extra específicos del hotel (por ejemplo: Arriendo de salas de reuniones, piscinas, Conexión a Internet, etc...) junto a una caja de ticket por si se quieren agregar a la reserva. El usuario no hace click a ninguno de los Extras. Se despliegan los botones de Modificar reserva o de Pagar. 5. Se abre la ventana de Pagar, se ofrece el pago completo de la habitación o de la mitad con el compromiso de pagar el resto una vez llegado al hotel. También se ofrece el pago en cuotas o al contado. Se abre
--	--

	<p>una ventana de WebPay para efectuar el pago.</p> <p>6. Si la compra es exitosa se cierra la ventana de WebPay y se vuelve a la página de confirmación de Reserva. Se le piden observaciones al cliente por si quiere agregar algún servicio no listado en las páginas anteriores</p> <p>7. Se crea una fecha de reserva en la base de datos, se agrega la reserva la cuenta del usuario para posteriores revisiones o modificaciones.</p> <p><u>FLUJO ALTERNATIVO</u></p> <p>2A.- El hotel no cuenta con habitaciones para la cantidad de personas solicitada. Se despliega una página recomendando hoteles de la cadena cercanos a la zona que solicitó.</p> <p>4A.- El usuario hace click a alguno de los extras, los valores se cargan al valor final de la reserva.</p> <p>4B.- El usuario aprieta el botón de Modificar Reserva, la página se devuelve al primer menú que</p>
--	---

	<p>muestra las dependencias y las fechas disponibles, recordando sus elecciones previas.</p> <p>6A.- Si la compra falla se despliega una ventana de Error de compra, se ofrece un botón de reintentar que vuelve a abrir la ventana de WebPay, y un botón de modificar que devuelve al usuario a la ventana de selección de Hotel, recordando su selección previa.</p>
Precondición	<p>Creación de Cuenta de Usuario.</p> <p>Usuario poseedor de tarjeta capaz de realizar Pagos Online.</p>

MOCKUPS

Home

HOME

Log inTarifasServiciosContactoTrabajo con Nosotros

HOTELES TRIPAGO

HOTEL DE EJEMPLO

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Imagen y Descripción

Imagen y Descripción

Imagen y Descripción

Imagen y Descripción

Imagen y Descripción

RESERVA

Nombre

Textbox

Dirección

Textbox

Comuna

Textbox

Numero de personas

Items

Fecha Llegada

Fecha Vuelta

CONSULTAR

FOOTER

Log inTarifasServiciosContactoTrabajo con Nosotros

Signos

HOME

Usuario: Recepcionista Log- Out

HOTELES TRIPAGO

BUSQUEDA DE RESERVAS

Nombre

Textbox

Fecha

Textbox

Dependencia

Items

Mail

Textbox

FILTRAR

NOMBRE				
KJASKJASG	ASFRASFASF	ASFASFASF	ASFASFASF	\$783874
KJASKJASG	ASFRASFASF	ASFASFASF	ASFASFASF	\$783874
KJASKJASG	ASFRASFASF	ASFASFASF	ASFASFASF	\$783874

MODIFICAR

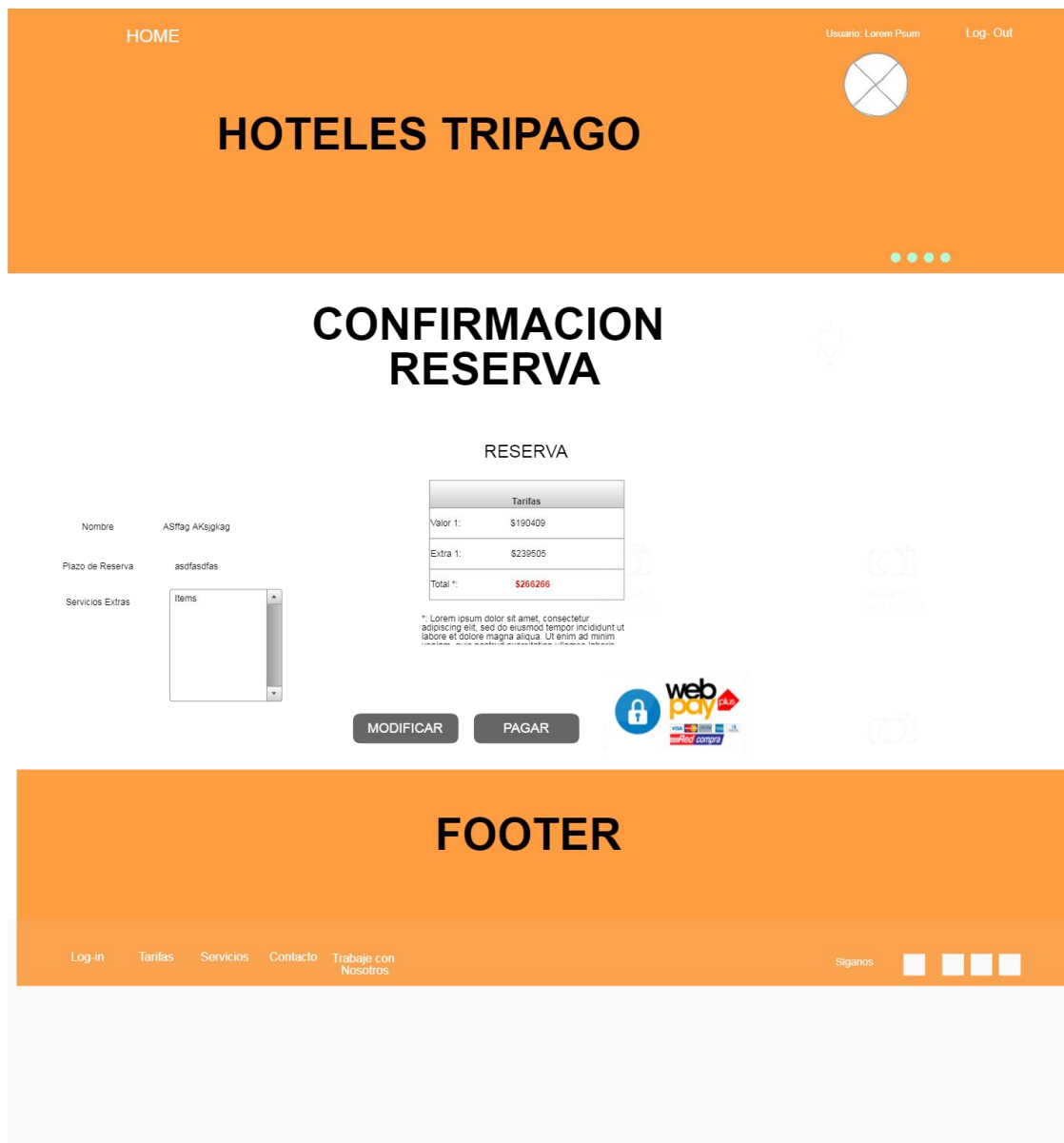
CONFIRMAR

ELMINAR

FOOTER

Log-in Tarifas Servicios Contacto Trabajo con Nosotros

Siganos



HOME

Usuario: RecepcionistaLog- Out

HOTELES TRIPAGO

MI PERFIL (EMPLEADO)

Nombre

Textbox

Fecha INGRESO

Textbox

Dependencia

Textbox

Mail

Textbox

Horario

SOLICITUDES

Vacaciones

Certificados

Beneficios

Renuncia

Denuncias

FOOTER

Log-inTarifasServiciosContactoTrabajo con Nosotros

Siganos

Conclusión

Este trabajo fue cambiado varias veces durante el desarrollo, tal y como fue predicho por el texto guía. Personalmente me sirvió para aprender a usar la página de creación de Wireframe Cacao así como para mejorar mi uso de Word. Espero haber entregado un trabajo lo más parecido a una gestión de requerimientos real.

Bibliografía

<https://synergix.wordpress.com/2008/06/04/ejemplo-de-caso-de-uso/> -> Sobre Casos de Uso

http://uiaccess.com/justask/es/scenarios_eg.html -> Descripción de escenarios de Usuarios

<https://es.slideshare.net/johanvillamizartabares/requisitos-funcionales-y-glosario-de-paula> -> Ejemplo de Requisitos funcionales y No Funcionales

https://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_casos_de_uso -> Mas información sobre Casos de Uso

<http://www.juntadeandalucia.es/servicios/madeja/contenido/recurso/416> -> Sobre la redacción de casos de Uso

https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/es/SSRLD6_7.3.0/kmc_userguide/gt_security_user_scenario_intro.html -> Guia sobre Escenarios de Usuario