

Práctica 1 - Lista Estructurada de Requisitos

Sistema GERAT: Gestión de Reservas de Actividades Turísticas



Lucas Hidalgo Herrera
Julia Miralles Martínez
Nuria Ruiz Arroyo
Juan Carlos Vílchez Sánchez

ÍNDICE

1. Objetivos	3
2. Descripción de los implicados	4
3. Requisitos Funcionales	8
4. Requisitos No Funcionales	9
5. Requisitos de Información	10
6. Glosario de términos	11
7. Referencias	12

1. Objetivos

El objetivo de este proyecto es realizar un sistema software que permita actualizar la gestión de entradas a una serie de actividades turísticas sobre algún monumento de interés turístico e histórico a elección del usuario.

Es importante tener en cuenta que se deberá almacenar y administrar toda la información en relación a los monumentos y a los compradores. Sobre todo, se facilitará el acceso a la realización de reservas mediante la automatización del proceso, que permitirá a los usuarios reservar, solicitar devoluciones, consultar horarios y demás información relevante. Además, hay que recalcar que es crucial la comunicación y relación con los proveedores para consultar disponibilidad.

Gracias a que el sistema acelerará la compra de entradas a actividades turísticas relacionadas con el monumento, los turistas podrán disfrutar de una mejor experiencia. Además, la implementación de este sistema evitará la espera en las colas de compra de entradas.

En definitiva, los principales objetivos del sistema, ordenados por prioridad, serán:

OBJ-1: El sistema deberá ser capaz de gestionar la compra de entradas a las actividades propuestas.

OBJ-2: El sistema deberá almacenar y proporcionar información sobre el monumento y contexto sobre su historia.

OBJ-3: El sistema deberá ser capaz de gestionar y planificar la programación de actividades para cada cliente.

2.Descripción de los implicados

Entorno de usuario

En esta casuística, los usuarios principales son tres; el turista, el ciudadano y el empleado.

Por una parte, el empleado debe tener conocimientos sobre el monumento y sus actividades; así como de manejo de aplicaciones de reservas.

En cuanto al turista o ciudadano, no es necesario que tenga manejo sobre aplicaciones de reservas, pues el empleado podrá proporcionarle la información necesaria. No obstante, si desea hacer la reserva por sí mismo, deberá conocer el funcionamiento de estas aplicaciones.

Como usuario secundario, disponemos del proveedor de actividades relacionadas con las visitas al monumento.

Resumen de los implicados

Nombre	Descripción	Tipo	Responsabilidad
Turista	Potencial visitante del monumento.	Usuario del sistema Usuario del producto	Comprar entradas (online o en taquilla) de actividades. Reservar guías turísticos en caso de necesitarlo.
Ciudadano	Cliente empadronado en la ciudad del monumento.	Usuario del sistema Usuario del producto	Comprar entradas de actividades. Reservar guías turísticos en caso de quererlo.
Empleado	Trabajador de la empresa de turismo.	Usuario del producto	Gestionar ventas en taquillas y planificación de las visitas.
Proveedor	Administrador de las posibles actividades turísticas.	Usuario del sistema	Proponer y organizar actividades turísticas sobre el monumento

Perfiles de los implicados

Ciudadano

Representante	Gerónimo Hernández
Descripción	Cliente empadronado en la ciudad del monumento.
Tipo	Responsabilidad baja, usa el sistema para realizar reservas.
Responsabilidades	Comprar entradas de actividades y reservar guías turísticos si lo necesitan.
Criterios de éxito	Que el sistema le proponga todas las actividades posibles compatibles con las que ya haya comprado (en caso de haberlo hecho). Que el sistema le proponga los guías turísticos disponibles para sus actividades.
Implicación	Usará el sistema para comprar las entradas de forma autónoma o en la taquilla mediante un empleado. En caso de requerirse, usará el sistema para reservar guías turísticos.
Comentarios/Cuestiones	No es un turista, al estar empadronado en la ciudad del monumento se le aplican mayores descuentos.

Turistas

Representante	Eustaquio García
Descripción	Potencial visitante del museo.
Tipo	Responsabilidad baja, usa el sistema para realizar reservas.
Responsabilidades	Comprar entradas (online o en taquilla) de actividades. Reservar guías turísticos en caso de necesitarlo.
Criterios de éxito	Que el sistema le proponga una planificación de las actividades solicitadas. Que el sistema le proponga los guías turísticos disponibles para sus actividades. Que el sistema le aporte un amplio conocimiento a nivel histórico de los lugares a visitar.
Implicación	Uso del sistema para comprar/reservar entradas en taquilla o de manera automática. En caso de requerirse, usará el sistema para reservar guías turísticos. Uso del sistema para aportar reseñas u opiniones relacionadas con las distintas actividades propuestas.
Comentarios/Cuestiones	No es un ciudadano

Empleado

Representante	Mercedes Jiménez
Descripción	Trabajador de la compañía
Tipo	Responsabilidad media.
Responsabilidades	Atender a ciudadanos turistas en la reserva de entradas a actividades turísticas. Gestionar la planificación de actividades.
Criterios de éxito	Hay éxito si conoce y puede aportar información sobre los monumentos y actividades disponibles. También hay éxito si es capaz de gestionar de forma rápida y sencilla las reservas.
Implicación	Usará el sistema para reservar entradas a turistas o ciudadanos que lo requieran en taquilla. En caso de requerirse, usará el sistema para reservar guías turísticas.
Comentarios/Cuestiones	Familiarizado con la historia del monumento y con aplicaciones de reservas.

Proveedor

Representante	Travesía Global Solutions S.A.
Descripción	Compañía de actividades turísticas relacionadas con el monumento.
Tipo	No usa el sistema de forma directa.
Responsabilidades	Proporcionar actividades para realizar en visitas turísticas, relacionadas con el monumento.
Criterios de éxito	Que el sistema le permita proponer nuevas actividades de forma sencilla.
Implicación	Responsable de organizar determinadas visitas y guías.
Comentarios/Cuestiones	

Principales necesidades de los implicados

Necesidad	Prioridad	Problema	Solución Actual	Solución Propuesta
Compra de entradas	Alta	Dificultad en conocer todas las actividades disponibles.	Ver un catálogo en papel o preguntar al empleado.	Todas las actividades compatibles con la hora de visita del usuario se despliegan en la compra
Reserva de guías	Baja	No se conocen los guías disponibles para cada actividad	Preguntar a los empleados.	Una vez reservada una actividad, aparecerán los guías disponibles para esa actividad.
Gestión de reservas	Alta	¿Es posible anular una reserva? ¿Cuándo?	Acudir a taquilla o contactar al propio guía	Se puede gestionar la reserva desde la aplicación, justo después de su compra.
Identificación de compra	Media	¿Qué pasa si olvido mi entrada?	No hay ningún control específico.	En la aplicación se guarda la entrada comprada junto con información de acreditación.

3.Requisitos Funcionales

En este apartado se detalla lo esencial del sistema, resaltando aquellas funcionalidades clave que responden a las necesidades del usuario. La información se organiza en una lista estructurada, lo que permite un análisis y comprensión más claro.

RF-1 Gestión de reservas

El sistema deberá hacerse cargo de todas las reservas, pagos y cambios realizados.

RF-1.1 Se llevará un control del número de reservas totales para verificar si se ha alcanzado el aforo máximo.

RF-1.2 Se dispondrá de la posibilidad de reservar individualmente o en grupo.

RF-1.3 Habrá una gestión de pagos y reembolsos.

RF-1.4 Proporcionará una selección de método de pago.

RF-2 Gestión de actividades

El sistema organizará y supervisará las actividades ofertadas.

RF-2.1 Se ofertarán planes de visita a cada usuario.

RF-2.1.1 El sistema deberá recomendar visitas guiadas a aquellos clientes que realicen reservas.

RF-2.2 El sistema propondrá ofertas en fechas de importancia.

RF-2.3 Se mantendrá un registro de las actividades realizadas.

RF-2.3.1 El sistema deberá guardar estadísticas de interés.

RF-2.3.2 Se guardarán los datos del proveedor de la actividad.

RF-3 Gestión de turistas y ciudadanos

Se administrará la información de los visitantes.

RF-3.1 Gestionará información sobre un visitante determinado.

RF-3.1.1 El sistema posibilitará consultar datos personales de un visitante.

RF-3.1.2 Permitirá alterar sus datos personales.

RF-3.2 Mostrará información sobre la frecuencia de visita.

RF-3.2.1 Se mostrarán las reservas de un visitante.

RF-3.2.2. El sistema deberá mostrar todas las actividades realizadas por un visitante.

RF-4 Apartado de difusión histórica

Proporcionará información sobre el conjunto histórico

RF-4.1 Permitirá consultar información histórica

RF-4.2 Ofrecerá material multimedia sobre las actividades.

RF-4.3 Aportará audioguías disponibles en varios idiomas.

RF-5 Reseñas de usuario

Permitirá a los usuarios publicar sus opiniones y vivencias durante la visita.

RF-5.1 Mostrará la puntuación dada por cada usuario y la media de puntuaciones.

RF-5.2 Permitirá tanto comentarios de clientes como respuestas de la empresa.

4.Requisitos No Funcionales

SEGURIDAD

RNF-1 Para evitar violación de privacidad se deberá implementar autenticación del cliente mediante contraseñas.

RNF-2 Se deberá asegurar la confidencialidad y cifrado de credenciales.

FIABILIDAD

RNF-3 Se harán copias de seguridad de los datos para evitar la pérdida de estos en caso de caídas del sistema.

DISPONIBILIDAD

RNF-4 Una vez el sistema sufra un fallo, el tiempo de inactividad deberá ser el menor posible para aportar un servicio adecuado.

USABILIDAD

RNF-5 Se proporcionará la ayuda de asistentes para facilitar la interacción del usuario con el sistema.

RNF-6 El sistema proporcionará una opción a disposición del usuario para traducir la página web al idioma que se desee.

RNF-7 El sistema será compatible con diversos dispositivos y plataformas.

RENDIMIENTO

RNF-8 En la búsqueda de actividades y horarios disponibles, el sistema deberá proporcionar una respuesta rápida y precisa de no más de 5 segundos.

RNF-9 Para mejorar el aprovechamiento de los recursos, el sistema debe gestionar la devolución de entradas de forma inmediata.

RNF-10 Para mejorar la eficiencia y acelerar el proceso de planificación de actividades, las peticiones y gestión de nuevas actividades se realizan de forma automática con los proveedores.

SOPORTE

RNF-11 El sistema debe permitir ajustar de manera sencilla los precios de entrada y los horarios a los tipos de datos usados en el programa.

REQUISITOS DE IMPLEMENTACIÓN

RNF-12 Se deberá usar el lenguaje de programación *C#* así como *Oracle 8* para tratar con la base de datos.

REQUISITOS FÍSICOS

RNF-13 La compra se lleva a cabo mediante la propia página web, aplicación o una TPV.

5.Requisitos de Información

Se especifica la información que debe ser almacenada en el sistema

RI-1 CLIENTE

Información de cada uno de los clientes que han solicitado alguna actividad.

- a. **Contenido:** DNI, nombre, actividades solicitadas, métodos de pago, teléfono, correo electrónico...
- b. **Requisitos asociados:** RF-1.4, 3, RNF-1, 2, 3, 6.

RI-2 ACTIVIDAD

Información sobre todas y cada una de las actividades disponibles.

- a. **Contenido:** Número de identificación, descripción, horarios, precios, aforo máximo
- b. **Requisitos asociados:** RF-2, 4.2, 4.3, RNF-3, 8, 10.

RI-3 RESEÑAS

Información de cada una de las reseñas en los destinos o lugares

- a. **Contenido:** Usuario, puntuación, comentarios...
- b. **Requisitos asociados:** RF-5, RNF-3.

RI-4 MATERIAL HISTÓRICO

Material disponible para la difusión de actividades a los posibles interesados

- a. **Contenido:** Apartado, título, fuentes, contenido multimedia ...
- b. **Requisitos asociados:** RF-4, RNF-3.

RI-5 PROVEEDORES

Información sobre cada proveedor que proporcionarán actividades

- a. **Contenido:** DNI, nombre, actividades ofrecidas, teléfono, correo electrónico,...
- b. **Requisitos asociados:** RF-2.3.2, RNF-3, 10.

6. Glosario de términos

1. Reserva: Acción de destinar un lugar o una cosa, de un modo exclusivo, para un uso o una persona determinados.
2. Entrada: Billeto para entrar en un recinto donde normalmente se ofrece un espectáculo, una exposición o tiene lugar un acontecimiento deportivo.
3. Monumento: Construcción que posee valor artístico, arqueológico, histórico...
4. Proveedor: Dicho de una persona o de una empresa: Que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades...
5. Guía turístico: Especialista en organizar, coordinar y reservar rutas, tours o viajes y mostrar lugares de interés, ciudades o regiones a grupos de turistas .
6. Actividad: Tareas propias de una persona o entidad, como realizar una visita o guía.
7. Reseñas: Juicio o valoración que se forma una persona respecto de algo o de alguien.
8. Turista: Persona que viaja con interés de conocer y explorar nuevos sitios.
9. Visita: Acción de desplazarse a un lugar específico con el propósito de conocer, explorar y apreciar sus características históricas, artísticas o culturales.
10. Taquilla: Casillero para los billetes de teatro, ferrocarril, etc.

7.Referencias

Nombre	Enlace
Alhambra Granada Tickets	https://alhambragranada-tickets.org/
Alhambra y Generalife	https://www.alhambraygeneralife.org/
GetYourGuide	https://www.getyourguide.es/
Museo del Prado Tours	https://museodelpradotours.com/
Civitatis	https://www.civitatis.com/es/
Diccionario de la Lengua Española (RAE)	https://dle.rae.es/