**2. Requerimientos del Negocio**

**2.1 Oportunidad del Negocio**

**1- Mejora en la satisfacción del cliente:**

* 1. **Reducción de las incidencias de sobreventa:**

Evitar que los pasajeros se vean forzados a ser reubicados o a perder su vuelo mejora significativamente la experiencia del cliente, lo que incrementa la lealtad y la probabilidad de que escojan la aerolínea para futuros viajes.

**1.2- Mejor imagen de la marca:**

Al reducir o eliminar la sobreventa, la aerolínea evita la publicidad negativa que genera cuando los pasajeros son afectados. Esto mejora la reputación de la empresa, atrayendo a más clientes.

**2- Optimización del uso de recursos:**

**2.1 Gestión eficiente de la capacidad de vuelo:**

Un control óptimo de los asientos permite a la aerolínea gestionar mejor los vuelos que realmente necesitan ajustes en el número de pasajeros, permitiendo hacer cambios sin afectar la experiencia de los usuarios.

**Menores costos operacionales:**

La aerolínea podría evitar costos adicionales relacionados con compensaciones a pasajeros afectados por sobreventa (por ejemplo, ofrecer vouchers o indemnizaciones), reubicaciones y cancelaciones.

2.2 Riesgos de Negocio

2.2.1 **Pérdida de ingresos potenciales**

**Menor ocupación de asientos:**

La sobreventa es una estrategia que las aerolíneas utilizan para maximizar el uso de los asientos, anticipando que algunos pasajeros no se presentarán. Al eliminar o reducir esta práctica, existe el riesgo de que algunos asientos queden vacíos si los pasajeros no se presentan, lo que reduce los ingresos por vuelo.

**Menor flexibilidad para ajustes dinámicos:**

Las aerolíneas suelen aprovechar la sobreventa para ajustar la ocupación de vuelos de última hora en respuesta a fluctuaciones en la demanda. Evitar la sobreventa podría limitar esta capacidad, afectando la capacidad de maximizar ingresos en vuelos con alta demanda.

**2.2.2 Impacto financiero por cancelaciones o reprogramaciones de pasajeros**

Mayor impacto en ingresos por no presentarse:

Si no se permite la sobreventa, cada asiento que quede sin ocupar debido a cancelaciones de última hora o pasajeros que no se presentan representa una pérdida directa de ingresos. La aerolínea tendrá que depender de la capacidad de gestionar eficientemente la venta de asientos de última hora para mitigar este riesgo.

Costos por políticas de cancelación flexibles:

En un escenario donde los pasajeros tengan más flexibilidad para cambiar o cancelar sus vuelos sin penalización, el riesgo de sobreventa disminuye, pero aumenta el riesgo de asientos vacíos y la necesidad de reasignación rápida de esos asientos.

**2.3 Catalogo de Requerimientos de Negocio**

**2.3.1**

|  |  |
| --- | --- |
| ID-RN | Descripción |
| RN-01 | **Gestión de inventario de asientos:** Capacidad para visualizar y actualizar en tiempo real la disponibilidad de asientos. |
| RN-02 | **Cumplimiento normativo:** El cumplimiento de las normativas locales e internacionales relacionadas con la gestión de pasajeros y sobreventa de vuelos. |
| RN-03 | **Requerimientos de experiencia del cliente**: Ofrecer opciones personalizadas de elección de asientos durante la reserva, con capacidad para gestionar cambios y actualizaciones. |
| RN-04 | **Requerimientos de integración y análisis de datos:** Análisis predictivo de la demanda de asientos para optimizar la asignación sin recurrir a la sobreventa. |

**2.4 Reglas de Negocio**

**RN-1. Regla de asignación de asientos**

Los asientos solo podrán asignarse una vez confirmada la compra del boleto. Las reservas no confirmadas no bloquearán la disponibilidad del asiento.

**RN-2. Regla de no sobreventa**

La cantidad total de boletos emitidos no puede exceder la capacidad disponible del avión. No se permite la venta de boletos adicionales por sobreventa.

**RN-3. Regla de reubicación de pasajeros**

Si ocurre una reubicación por motivos operacionales (cambio de aeronave, emergencias), los pasajeros con mayor estatus (por ejemplo, clase premium) tendrán prioridad en la reasignación de asientos.

**RN-4. Regla de cancelación o no presentación**

Los asientos de pasajeros que no se presenten 30 minutos antes del cierre del embarque se liberarán para la reasignación o para pasajeros en lista de espera, sin compensación por la no presentación.

**4. Contexto del Negocio**

**4.1 Perfiles de partes interesadas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Parte Interesada** | **Valor mayor** | **Actividades** | **Intereses mayores** | **Limitaciones** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**4.2 Clases de Usuario**

|  |  |
| --- | --- |
| **Usuario** | **Descripción** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |