

DESCRIPCIÓN GENERAL TURISMO DE LOS ALPES

Se desea realizar un proyecto de especificación de requerimientos, diseño e implantación de un prototipo de un sistema transaccional que apoye los procesos de negocio para una empresa de turismo llamada “Turismo de los Alpes”.

Una empresa de turismo es una organización que actúa como intermediaria entre proveedores de servicio y usuarios finales, ya sea de forma automatizada a través de un sitio web o por medio de asesores especialistas en turismo. Para efectos del presente proyecto, el sistema a desarrollar está dirigido directamente al usuario final a través del sitio web.

Los servicios de turismo disponibles pueden ser muy variados: transporte aéreo, terrestre, marítimo, etc. hoteles, vehículos, cruceros, espectáculos, restaurantes, entre otros. Para ofrecer estos servicios, Turismo de Los Alpes tiene convenios con operadores especializados que le permiten acceder a sus respectivos sistemas de información, consulta, reserva y compra. Aunque estos operadores pueden a su vez tener suboperadores, el presente proyecto no contempla el manejo de estos.

El sistema deseado debe contemplar las diversas estrategias de promoción y mercadeo existentes. Por ejemplo, un sistema las tarifas diferentes de transporte aéreo, que varían según la flexibilidad y comodidad que ofrecen; las tarifas promocionales, que son las más bajas, pero que tienen la restricción de que hay que hacer la compra inmediatamente (no hay posibilidad de reserva), y una vez hecha, no hay posibilidad de reembolso por cancelación. Adicionalmente, se sabe que algunos operadores ofrecen la posibilidad de reservar (máximo por 72 horas, por ejemplo) y que otros exigen que la compra se haga inmediatamente.

El proceso de armar un plan de turismo por parte de un cliente es normalmente iterativo: el cliente explora las diversas opciones de transporte, alojamiento, entretenimiento, etc., seleccionando tentativamente las que mejor se ajustan a sus requerimientos, hasta llegar a una combinación satisfactoria. Algunos de los componentes del plan pueden tener carácter obligatorio (por ejemplo, transporte y alojamiento) y otros pueden ser opcionales (por ejemplo, espectáculos y visitas guiadas). El conjunto de servicios final debe, evidentemente, incluir los componentes obligatorios.

Con respecto al pago, la única forma de pago actual es a través de una tarjeta de crédito. El sistema debe garantizar la seguridad en el uso de la información asociada a dicha tarjeta.

Al armar su plan, el cliente enfrenta la problemática de seleccionar un conjunto de componentes utilizando servicios independientes, cada uno con sus propias reglas, respetando tanto sus propios requerimientos, como los de los operadores: ¿Selecciona los componentes de manera secuencial, sin posibilidad de marcha atrás en los casos en que se exija compra inmediata y no reserva, y con tarifas que no permiten reembolso?, ¿Se le permite paralelismo en la selección de los componentes, y en el momento que él decida que ya tiene una solución coherente, se valida la disponibilidad y si es posible, se hace la compra?, ¿...?.

Como puntos de referencia se puede consultar los siguientes sitios, que pueden considerarse como ejemplos de empresas de turismo, en los cuales se puede inspirar para la especificación del sistema Turismo de los Alpes:

Expedia: <http://www.expedia.com>

Hoteles.com: <http://www.hoteles.com>

Despegar.com: <http://www.despegar.com.co/>

Aviatur Travel : <http://www.aviatur.travel/turismo/aviaturtravel/index.html>

Trip Advisor: <http://www.tripadvisor.com>

Por otro lado, se debe contemplar posibles futuros desarrollos del sistema, entre los que se cuentan: utilización de agentes inteligentes que ayudan al usuario en la búsqueda y selección de algún servicio, proveer otros medios de pago y la utilización de técnicas de optimización que permitan encontrar la combinación ideal de servicios para el cliente.

ÚLTIMA REVISIÓN

Germán Bravo, 23 enero 2014