CTTI - SENAI

CURSO DE APRENDIZAGEM EM INSTALAÇÃO E REPARAÇÃO DE REDESE

COMPUTADORES

**BÁRBARA CARDOSO, FERNANDA SOUZA, GABRIELLY OLIVEIRA, VITÓRIA GABRIELLY**

**SOLUÇÕES PARA GERENCIAMENTO SIMPLIFICADO DE HOSPEDAGENS**

Solução de Demanda

Belo Horizonte

2024

**ANÁLISE DE REQUISITOS**

**Demanda:**

A Pousada Quinta do Ypuã busca modernizar seu sistema de gestão hoteleira para melhorar o controle de reservas, oferecer um atendimento mais eficiente e proporcionar uma experiência aprimorada aos hóspedes. Além disso, deseja incorporar chatbots para atendimento automatizado e um sistema de feedback em tempo real.

**Requisitos Funcionais:**

1. *Gestão de Reservas:*
   * O sistema deve permitir o agendamento de reservas de forma simples, especificando datas, tipo de acomodação, número de quartos e serviços adicionais.
   * Deve haver um calendário de disponibilidade visível para evitar conflitos de reservas.
2. *Check-In e Check-Out:*
   * Implementar um processo automatizado de check-in e check-out, permitindo que os hóspedes realizem essas operações de forma rápida e sem contato.
   * Emitir comprovantes de reserva e recibos automaticamente.
3. *Gestão de Acomodações:*
   * Possibilitar o cadastro e gerenciamento de diferentes tipos de acomodações, com detalhes sobre capacidade, tarifas e disponibilidade.
   * Visualizar a ocupação das acomodações de forma intuitiva.
4. *Controle de Estoque e Serviços:*
   * Manter controle do estoque de produtos e serviços oferecidos pela pousada, com atualização automática conforme são utilizados.
   * Registrar serviços adicionais solicitados pelos hóspedes.
5. *Feedback em Tempo Real:*
   * Implementar um sistema de feedback em tempo real para os hóspedes avaliarem sua experiência durante a estadia.
   * Os feedbacks devem ser recebidos imediatamente e encaminhados para a equipe responsável.

**Requisitos Não Funcionais:**

1. *Atendimento 24/7:*
   * Os chatbots devem fornecer atendimento automatizado 24 horas por dia, 7 dias por semana, respondendo a perguntas frequentes e auxiliando nas reservas.
2. *Interface Amigável:*
   * Interface intuitiva e de fácil navegação para os funcionários da pousada e os hóspedes.
   * Os chatbots devem ser amigáveis e responder de forma clara e precisa.
3. *Segurança:*
   * Garantir a segurança dos dados dos hóspedes e das transações realizadas no sistema.
4. *Disponibilidade e Desempenho:*
   * O sistema deve estar sempre disponível e responder rapidamente, mesmo em períodos de alta demanda.
   * Capacidade de escalabilidade para suportar o crescimento da demanda.

**Requisitos de Integração:**

1. *Integração com Plataformas de Reservas Online:*
   * Integrar com plataformas de reservas online para atualização automática de disponibilidade e tarifas.
2. *Integração com Chatbots:*
   * Integração de chatbots para oferecer atendimento automatizado e responder às consultas dos hóspedes.
3. *Integração com Sistema de Feedback:*
   * Integrar o sistema de feedback em tempo real para receber e analisar as avaliações dos hóspedes.

**Restrições:**

1. *Custo:*
   * A solução deve ter um custo acessível para a pousada, evitando recursos de alto custo na aplicação e infraestrutura.
2. *Integração com a Internet:*
   * Deve possuir integração com a internet para acesso remoto e integração com sistemas externos.

**Benefícios Esperados:**

* Melhoria na eficiência operacional da pousada.
* Aumento da satisfação dos hóspedes com um atendimento automatizado e ágil.
* Coleta de feedbacks em tempo real para identificar áreas de melhoria e proporcionar uma experiência mais personalizada.