

Proyecto: Agencia de Turismo

El proyecto contara de 4 tipos de usuarios: clientes, vendedores, servicio de atención al cliente y Administración cuyas acciones y deberes se detallan a continuación:

Cliente: a través de la pestaña de registro podrá guardar sus datos personales (DNI, nombre, apellido, nombre de usuario, correo electrónico y contraseña). Por otro lado, tendrá acceso a la pestaña de servicios previamente adquiridos donde visualizará los servicios obtenidos si los tuviese. Para ello, en la base de datos (tabla “compras”) se definió la relación compra-cliente mediante clave foránea. En caso de haber realizado una compra/alquiler de un determinado servicio, el cliente podrá realizar una reseña adjuntando una descripción de su experiencia y ofreciendo una calificación si lo deseara. Esto último se mostrará en una nueva pestaña que saldrá desde el historial de compras. En el caso de la base de datos, se relaciona las tablas clientes y resenia a fin de posibilitar dicha acción. Para finalizar, si el usuario tiene alguna duda puede realizar una consulta al servicio de atención al cliente a través del link adjuntado en el footer del inicio que lo llevara a una pestaña destinada a consultas. La tabla consulta de la BD constara con Asunto, Descripción y las claves foráneas que relaciones esta tabla con el cliente y el vendedor.

Vendedor: el área destinada para el vendedor contará con una pestaña donde, al igual que el cliente, podrá registrar sus datos personales y realizar consultas si lo precisa. Sin embargo, el vendedor es quien podrá realizar las publicaciones de los servicios. Para ellos, en la base de datos, mediante clave foránea se relacionan las tablas vendedor con publicación contando esta última con título, descripción, calificación, fotos, precio, reseña. En la web, el vendedor tendrá acceso a al historial de publicación donde, a través de las opciones “destinos y viajes”, “hotelería” y “pack de promociones”, deberá elegir cual se adapte a su servicio para poder publicar.

Servicio de administración al cliente: Este usuario accede al registro de consultas para comunicarse con el cliente y vendedor mediante el chat el cual tiene a su izquierda los mensajes, contacto y fotos de las personas y a su centro-derecha la conversación en sí misma. A su vez, tiene acceso al historial de servicios del cliente y/o proveedor de servicio en pestañas diferentes. Al igual que los otros 2 usuarios, en atención al cliente también habrá una pestaña de registro/log in donde se alojarán sus datos personales. Todo esto está relacionado en las tablas de BD.

Administración: el administrador será la persona encargada de borrar publicaciones para evitar que se creen anuncios inadecuados o falsos y/o reseñas para evitar comentarios mal intencionados o que pretendan afectar negativamente a una publicación sin un motivo justificable. Esto será supervisado desde una pestaña en la web donde se visualiza el nombre del vendedor, las fotos, el resumen, las reseñas y las publicaciones. Además, desde administración se podrá bloquear a aquellos usuarios que hayan demostrado comportamientos inoportunos y comunicarse con los vendedores en caso de solicitarlo para solucionar inconvenientes. Visto desde una pestaña, se observan el nombre del vendedor, las calificaciones de mismo junto con sus publicaciones. De igual manera que el resto, habrá una pestaña de registro de datos personales para poder ingresar. Por último, el administrador accederá al historial de servicios adquiridos por un cliente y al historial de servicios publicados por vendedor. Todo esto está marcado, en la BD, por claves foráneas entre la tabla Adm y cliente o vendedor según corresponda el caso.