# Documento di visione

Sommario

[Documento di visione 1](#_Toc123995100)

[1. Cronologia revisioni 2](#_Toc123995101)

[2. Introduzione 3](#_Toc123995102)

[3. Posizionamento 4](#_Toc123995103)

[3.1 Opportunità di business 4](#_Toc123995104)

[3.2 Formulazione del Problema 4](#_Toc123995105)

[3.3 Formulazione della posizione del prodotto 4](#_Toc123995106)

[4. Descrizione delle parti interessate 5](#_Toc123995107)

[4.1 Obiettivi a livello dell’utente 5](#_Toc123995108)

[5. Riepilogo delle caratteristiche del sistema 6](#_Toc123995109)

## 1. Cronologia revisioni

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versione** | **Data** | **Descrizione** | **Autore** |
| Bozza Ideazione | 15/01/2023 | Prima bozza.  Da raffinare soprattutto durante la fase di elaborazione | Vincenth Malato,  Gabriele Vitali |

## 2. Introduzione

Prevediamo la realizzazione di un’applicazione software multipiattaforma di ultima generazione ed in grado di adattarsi alle più svariate regole di business. Air-Manager, viene pensato per l’uso da parte di una compagnia aerea, per la vendita al cliente di un ampio ventaglio di servizi commerciali e la gestione delle attività interne di natura logistica. Il prodotto finale consentirà di gestire fasi critiche in maniera robusta e flessibile e, grazie alle attuali tecnologie, sarà prevista sia l’elaborazione dei dati con il supporto al real-time, sia l’integrazione con sistemi forniti da terze parti.

## 3. Posizionamento

### 3.1 Opportunità di business

Gli attuali applicativi si rivelano decisamente poco flessibili rispetto al fattore scalabilità e alle regole di business che in questo ambito risultano rapidamente mutevoli. Non vi è attualmente una sufficiente tolleranza ai guasti e capacità di adattamento dinamico ai fallimenti. Manca un supporto affidabile alle procedure di sicurezza e la capacità di operare sia in modalità online che offline, ma ancor più un adeguamento in termini di interoperabilità con servizi esterni, anch’essi estremamente mutevoli. Si vuole inoltre proporre un prodotto multipiattaforma, che consenta ai clienti di effettuare il check-in in autonomia, novità assoluta nell’ambito di applicazione. Emerge, pertanto, un’insoddisfazione da parte degli operatori di settore e la conseguente necessità di un’applicazione software che colmi le lacune attualmente esistenti.

### 3.2 Formulazione del Problema

I sistemi tradizionali, attualmente in uso dalle compagnie aeree, sono poco flessibili, nonché poco tolleranti ai guasti e difficili da integrare con sistemi prodotti da terze parti, con implicazioni dirette in ambito di sicurezza, aspetto quest’ultimo oggi assai rilevante nell’ambito della lotta al terrorismo. Ciò provoca, innanzitutto, problemi nella rilevazione degli errori e nelle elaborazioni real-time nell’ambito dei servizi offerti al cliente e delle operazioni di gestione interna. Ad esempio le attuali procedure di check-in soffrono modalità operative farraginose ed obsolete. Quanto detto si riflette in maniera del tutto negativa sul personale della compagnia aerea che s’interfaccia con l’applicativo e, al contempo, su fruibilità dei servizi e grado di soddisfazione della clientela.

### 3.3 Formulazione della posizione del prodotto

Air-Manager si posiziona come soluzione leader nel settore degli applicativi gestionali relativi alle attività di gestione e ai servizi offerti dalle compagnie aeree. Offre una vasta gamma di funzionalità, tra cui si riportano di seguito le principali: implementazione di un servizio di vendita dei biglietti aerei, con annesso sistema di prenotazione semplificato con opzioni di filtraggio e ordinamento dei voli (sulla base degli orari, del prezzo, ecc.); sistema di check-in e gestione dei biglietti elettronici; possibilità di modificare e cancellazione delle prenotazioni; meccanismo di pianificazione dei voli e della loro schedulazione nel tempo; gestione delle forniture dell’aeromobile (gestione anagrafica prodotti, carico di magazzino, definizione e stampa della lista degli approvvigionamenti); funzionalità di pagamento sicure e facili da utilizzare.

Applicativo è pensato per soddisfare le necessità di un segmento di mercato ancora scoperto, ovvero quello che trae maggior profitto dalla vendita di servizi al fine di mantenere basso il costo del biglietto base. Pare ovvio che è fondamentale garantire che ogni fase sia svolta nel miglior modo possibile (check-in veloci e senza ausilio di personale, controllo ottimizzato delle scorte, vendita di servizi extra…)

## 4. Descrizione delle parti interessate

Sondaggi a esperti del settore e viaggiatori abitudinari hanno consentito la rilevazione di problematiche da risolvere con urgenza.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Obiettivo ad alto livello | Priorità | Problemi | Soluzioni attuali |
| Gestione della disponibilità dei voli, aggiornata in tempo reale, robusta, flessibile | Alta | L’aggiornamento delle ricorrenze di un determinato volo non avviene in tempo reale. La schedulazione di un volo è difficoltosa e poco intuitiva. | Le attuali soluzioni consentono di aggiornare le informazioni sui voli, ma l’utenza dispone di questi aggiornamenti con ritardi oggi inaccettabili. La schedulazione di un volo è talmente prolissa che il rischio di commettere errori è troppo alto. |
| Acquisto e gestione di un biglietto aereo | Alta | La cancellazione di un biglietto aereo non supporta l’elaborazione in real-time. | Gli attuali problemi di cui soffrono le attuali soluzioni sono sfociati talvolta nel rilascio di carte di imbarco non regolari. |
| Gestione delle merci | Media | Protocolli non definiscono un aggiornamento delle disponibilità in maniera ottimale. | Attualmente non vi è una robusta procedura di aggiornamento del consumo delle merci giacenti. |
| Fidelizzazione utenza | Bassa | Mancanza di approcci di marketing atti a fidelizzare l’utenza. | Non vi è ad oggi un meccanismo automatico che consenta di premiare i clienti e far godere loro di privilegi ed extra omaggio. |

### 4.1 Obiettivi a livello dell’utente

Gli utenti necessitano di un sistema che soddisfi i seguenti obiettivi:

* Compagnia aerea: vuole ottimizzare la gestione delle operazioni lato admin e lato utente, fornendo un servizio rapido, affidabile ed efficiente, aumentando il grado di soddisfazione sia del personale amministrativo sia della clientela e favorendo il processo di fidelizzazione, oltre che l’abbattimento dei costi.
* Personale amministrativo: vuole svolgere il proprio operato nel modo più rapido ed efficiente possibile, attraverso un sistema affidabile e intuitivo, abbattendo il possibile insorgere di problematiche di natura tecnica, che ne rallentino il lavoro svolto.
* Clienti: vogliono usufruire dei servizi offerti dalla compagnia aerea in modo semplice, veloce ed intuitivo, godendo di un servizio all’avanguardia che faciliti ciascuna operazione relativa agli spostamenti aerei, dall’acquisto alla gestione della propria prenotazione, dalla gestione degli extra al check-in, senza incorrere in problematiche di natura tecnica e non.
* Altre figure?

Altre proposte

* Compagnia aerea: massimizzare i profitti, ottimizzare gli aspetti logistici, automatizzare procedure che tradizionalmente vengono effettuate manualmente da personale specifico
* Addetto alla logistica: gestire le schede dei prodotti, gestire in maniera ottimale le giacenze dei prodotti
* Operatore telefonico: rimborsare una prenotazione precedentemente effettuata, ridurre al minimo il rischio di errore nelle operazioni di rimborso
* Addetto alla sicurezza: evitare il transito di malintenzionati nella struttura aeroportuale e all’interno degli aeromobili
* Cliente: acquistare, modificare e/o avere il rimborso di biglietti aerei, effettuare il check-in maniera veloce, guidata e semplice, poter visualizzare in tempo reale la disponibilità di voli

4bis. Riepilogo dei vantaggi

|  |  |
| --- | --- |
| Caratteristica di supporto | Vantaggi delle parte interessate |
| Aggiornamento real-time e semplificato dei voli e delle schedulazioni relative. | Azzeramento dei rischi di acquistare biglietti per voli indisponibili e di inserire/eliminare erroneamente ricorrenze di un determinato volo |
| Aggiornamento real-time delle prenotazioni eliminate e ottimizzazione di aspetti logistici. | Azzeramento dei rischi di rilasciare carte di imbarco non dovute. Riduzione degli errori di carattere amministrativo dovuti ad una cattiva gestione delle prenotazioni eliminate (fatture, note di credito etc…). Riduzioni degli errori sulla stima del fabbisogno di volo e calcolo degli ammanchi. |
| Fidelizzazione dell’utenza | Pianificare e coordinare attività di fidelizzazione dell’utenza. |

## 5. Riepilogo delle caratteristiche del sistema

Il sistema deve possedere le seguenti caratteristiche:

* funzionalità di vendita dei biglietti aerei;
* modifica di una prenotazione già esistente, con possibilità di cambio data, cambio nominativo associato alla prenotazione o ancora possibilità di acquisto di upgrade per la scelta dei posti a sedere e dei bagagli a mano/da stiva;
* cancellazione di una prenotazione già esistente e conseguente rimborso, ove previsto;
* funzionalità di check-in sicuro, con realizzazione di un security check in parallelo;
* gestione delle informazioni di base relative ai diversi numeri di volo
* gestione delle ricorrenze periodiche dei voli;
* gestione delle forniture dell’aeromobile (gestione anagrafica prodotti, carico di magazzino, definizione e stampa della lista degli approvvigionamenti);
* gestione/assegnazione promozioni ai clienti, ove previsto;
* gestione delle politiche di business della compagnia aerea;

altre proposte

* Vendita servizi principali e accessori

-acquisto, modifica e cancellazione di prenotazioni

-acquisto di extra per una prenotazione

- Gestione sicurezza

-intercettazione malintenzionati

- fase di imbarco

-controlli di sicurezza robusti

-gestione posto a sedere

-rilascio carta di imbarco

- gestione logistica

-lista aggiornata di giacenze e ammanchi di merce in magazzino

UC1: Acquista biglietto aereo

UC2: Modifica prenotazione già esistente

UC3: Cancella prenotazione

UC4: Effettua check-in

UC5: Security check

UC6: Gestisci volo

UC7: Gestisci schedulazione volo

UC8: Gestisci anagrafica prodotti per approvvigionamento aeromobile

UC9: Carico di magazzino per approvvigionamento aeromobile

UC10: Definisci e stampa lista degli approvvigionamenti per l’aeromobile

UC11: Assegna promozione

Interfaccia utente intuitiva e facile da usare

Processo di prenotazione semplificato con opzioni di filtraggio e ordinamento

Informazioni dettagliate sui voli, come orari e stato del volo

Possibilità di gestire e modificare prenotazioni e biglietti

Check-in online e gestione dei biglietti elettronici

Supporto clienti 24/7 attraverso una chatbot o un'opzione di supporto telefonico

Funzionalità di pagamento sicure e facili da utilizzare

• Acquisizione delle vendite dei biglietti

• Inserimenti della programmazione degli spettacoli

• Visualizzazione della programmazione complessiva degli spettacoli

• Gestione delle politiche di business del cineteatro

5.2 Acquisto e prenotazione

1. gestione dei clienti e delle prenotazioni

2. comunicazione automatica al cliente dello stato d’avanzamento della prenotazione

3. integrazione liste di adozione libri scolastici

4. aggiornamento delle giacenze in base alle vendite