# Documento di visione

Sommario

[Documento di visione 1](#_Toc125885136)

[1. Cronologia revisioni 2](#_Toc125885137)

[2. Introduzione 2](#_Toc125885138)

[3. Posizionamento 2](#_Toc125885139)

[3.1 Opportunità di business 2](#_Toc125885140)

[3.2 Formulazione del Problema 2](#_Toc125885141)

[3.3 Formulazione della posizione del prodotto 2](#_Toc125885142)

[4. Descrizione delle parti interessate 3](#_Toc125885143)

[4.1 Dati demografici di mercato 3](#_Toc125885144)

[4.2 Obiettivi e problemi fondamentali ad alto livello delle parti interessate 3](#_Toc125885145)

[4.3 Obiettivi a livello dell’utente 4](#_Toc125885146)

[4.4 Ambiente dell’utente 5](#_Toc125885147)

[5. Descrizione generale del prodotto 5](#_Toc125885148)

[5.1 Punto di vista del prodotto 5](#_Toc125885149)

[6. Riepilogo dei vantaggi 5](#_Toc125885150)

[7. Riepilogo delle caratteristiche del sistema 6](#_Toc125885151)

## 1. Cronologia revisioni

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Versione** | **Data** | **Descrizione** | **Autore** |
| Bozza Ideazione | 10/01/2023 | Prima bozza. | 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 né 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 di 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

Il prodotto Air-Manager è pensato per compagnie aeree di portata internazionale, le quali si trovano a gestire ingenti moli di dati e richieste di operazioni, e nello specifico si colloca nel segmento di mercato relativo al trasporto aereo low–cost, ovvero quello che tende a massimizzare i profitti in relazione ai costi, attraverso la vendita di biglietti aerei a prezzi contenuti. Si tratta di un settore non ancora del tutto supportato da soluzioni software adeguate e in tal senso Air-Manager si posiziona come soluzione leader. Ne consegue come sia fondamentale garantire la massima efficienza in ogni fase (check-in rapido e senza ausilio di personale, vendita di servizi extra, controllo ottimizzato delle scorte, ecc.), puntando alla massimizzazione dei profitti.

#### 3.3.1 Alternative e concorrenza

* TravelManager, [https://travelmanager.de/it](https://travelmanager.de/it/)
* Amadeus Airline Platform, <https://amadeus.com/it/industrie/compagnie-aeree>
* Blue Sky Booking, [https://www.blueskybooking.com](https://www.blueskybooking.com/)
* AirMAX Flight Management System, [https://airmaxsystem.com](https://airmaxsystem.com/)
* AeroCRS, <https://www.aerocrs.com>

## 4. Descrizione delle parti interessate

### 4.1 Dati demografici di mercato

\* anno di riferimento 2022  
fonti: ryanair.com, eurocontrol.int

### 4.2 Obiettivi e problemi fondamentali ad alto livello delle parti interessate

Ricerche di mercato effettuate con esperti del settore e viaggiatori abitudinari hanno consentito la rilevazione di problematiche da risolvere con urgenza e obiettivi da conseguire.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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. |
| Gestione di un biglietto aereo e degli eventuali extra associati alla prenotazione | Alta | La cancellazione di un biglietto aereo associato ad una certa prenotazione non supporta la sincronizzazione in real-time. | Le problematiche di cui soffrono le attuali soluzioni sfociano talvolta nel rilascio di carte di imbarco non regolari e/o in errati riaccrediti al cliente. |
| Gestione efficace degli accessi simultanei | Alta | Impossibilità di gestire efficacemente l’ingente mole di richieste contemporanee ai vari servizi commerciali offerti dalla compagnia e alle procedure utilizzate internamente. | I sistemi attualmente in uso non riescono a gestire opportunamente in termini di programmazione concorrente il volume di richieste, causando rallentamenti e, talvolta, indisponibilità dei servizi. |
| Alta capacità di integrazione con servizi esterni per la realizzazione dei controlli di sicurezza | Media | Assenza di capacità opzionale di cooperare in maniera interscambiabile con servizi esterni al fine di offrire funzionalità di vario genere. | I software concorrenti non sono sufficientemente flessibili in termini di modularità rispetto all’uso di servizi esterni di varia natura. |
| Elevata flessibilità verso future evoluzioni dei requisiti del sistema | Media | Eccessiva rigidità rispetto ai potenziali cambiamenti futuri nelle funzionalità; Cambiamenti dovuti alla frequente variazione delle regole di business. | Le attuali soluzioni sono fortemente instabili rispetto a punti di variazione ed evoluzione rendendo difficoltoso aggiornare funzionalità già presenti e implementarne di nuove. |
| Fidelizzazione utenza | Bassa | Mancanza di approcci di marketing atti a fidelizzare l’utenza. | Non vi è ad oggi un meccanismo che consenta di premiare i clienti e far godere loro di privilegi ed extra omaggio. |

### 4.3 Obiettivi a livello dell’utente

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

* Compagnia aerea: massimizzare i profitti, ottimizzare gli aspetti logistici, automatizzare procedure che tradizionalmente vengono effettuate manualmente da personale qualificato e offrire quindi alla clientela un servizio rapido e semplice, aumentandone il grado di soddisfazione e favorendone la fidelizzazione.
* Personale amministrativo: Gestire in maniera semplice e robusta le informazioni riguardanti i voli e schedulare in maniera semplice le loro ricorrenze.
* Addetto alla logistica: gestire le schede dei prodotti in maniera sintetica, gestire in maniera ottimale le giacenze dei prodotti, assicurandosi che queste non siano mai inferiori ai valori di sottoscorta.
* Operatore telefonico: cancellare ed eventualmente rimborsare una prenotazione precedentemente effettuata ed evitare errori nelle suddette operazioni.
* Addetto alla sicurezza: gestire l’aspetto relativo alla sicurezza della struttura aeroportuale e dei voli di linea, evitando quindi il transito di soggetti pericolosi nella struttura aeroportuale e all’interno degli aeromobili.
* Cliente: acquistare, modificare e/o richiedere il rimborso di biglietti aerei, gestire agevolmente la propria prenotazione e gli extra associati, effettuare il check-in in maniera veloce, guidata e semplice, poter visualizzare in tempo reale la disponibilità di voli.

### 4.4 Ambiente dell’utente

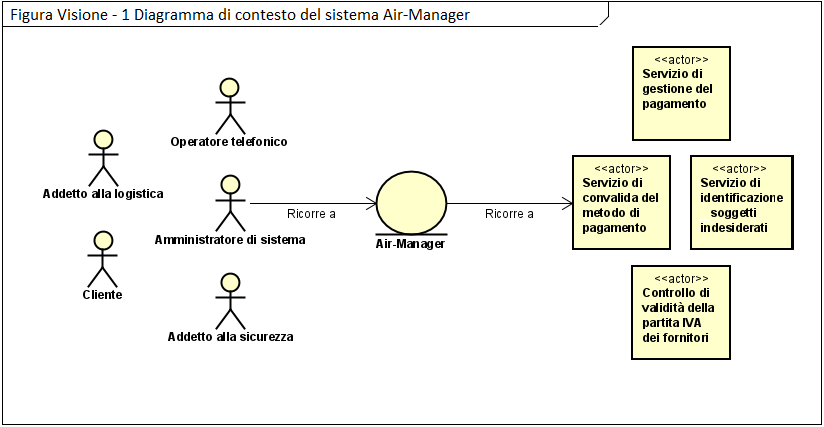
• L’applicazione sarà utilizzata sia dal personale amministrativo sia dal cliente, su terminali di varia natura, sia presso i terminali presenti all’interno delle strutture aeroportuali e sia al di fuori di questi;

• l’interfaccia grafica dell’applicazione eseguita sui terminali in aeroporto deve essere utilizzabile anche con tecnologia touch.

• chiunque utilizzi l’applicazione software deve poter portare a termine i propri obiettivi in tempi brevi, senza rallentamenti che compromettano la qualità del servizio offerto.

## 5. Descrizione generale del prodotto

### 5.1 Punto di vista del prodotto



## 6. Riepilogo dei vantaggi

|  |  |
| --- | --- |
| **Caratteristica di supporto** | **Vantaggi delle parti interessate** |
| Aggiornamento real-time e semplificato dei voli e delle schedulazioni relative. | Azzeramento del rischio che si acquisti un biglietto per un volo rimosso dalla pianificazione e/o che si inserisca/elimini erroneamente una ricorrenza di un determinato volo |
| Aggiornamento real-time delle prenotazioni eliminate e ottimizzazione di aspetti logistici. | Azzeramento del rischio che si rilasci una carta di imbarco non regolare o che si possa aggiungere un’extra o richiedere la cancellazione di una prenotazione non più esistente, generando errori di varia natura. |
| Fidelizzazione dell’utenza | Prevedere e realizzare attività atte alla fidelizzazione dell’utenza, attraverso la concessione di servizi extra in omaggio. |

## 7. Riepilogo delle caratteristiche del sistema

Il sistema deve possedere le seguenti caratteristiche:

* Funzionalità di vendita e rimborso dei biglietti aerei e di servizi accessori sulle prenotazioni:
  + acquisto, modifica e cancellazione di prenotazioni
  + acquisto di extra per una prenotazione
* funzionalità di check-in:
  + realizzazione di un *security check* in parallelo, attraverso la verifica del documento d’identità, con lo scopo di intercettare soggetti pericolosi
  + gestione dei posti a sedere
  + rilascio carta di imbarco
* gestione delle operazioni interne:
  + attività amministrative: gestione dei voli e della loro schedulazione
  + attività logistiche: definizione di una lista aggiornata di giacenze e ammanchi di merce in magazzino
* flessibilità, robustezza e scalabilità:
  + compatibilità con scanner ottici di terze parti
  + compatibilità con pannelli a tecnologia touch
  + terminali self–service
  + multipiattaforma
  + elaborazione e sincronizzazione real-time
* gestione dei pagamenti;
* spiccata adattabilità ad evoluzioni future sia dei requisiti di sistema sia in relazione alle regole di business, altamente variabili.