# 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

Il progetto si propone l’obiettivo di realizzare un’applicazione software, Air Manager, per la gestione delle operazioni legate ad una generica compagnia aerea. L’obiettivo è supportare le attività di gestione della compagnia aerea e un’ampia varietà di funzionalità da essa offerte al cliente.

Nello specifico, per quanto concerne le operazioni di gestione, il software dovrà supportare le operazioni di inserimento, modifica o cancellazione dei voli in programmazione e quelle relative alla logistica (gestione dei rifornimenti e delle scorte), oltre alla possibilità di assegnare benefici ai clienti (promozioni), laddove previsto.

Le funzionalità offerte al cliente prevedono, invece, la possibilità di effettuare l’acquisto di un biglietto per un volo, gestire la propria prenotazione (modifica o cancellazione), fruire di servizi extra relativi ad

una prenotazione già esistente ed effettuare l’operazione di check-in. Ove necessario si considererà un’opportuna gestione della politica di determinazione del prezzo.

Si vuole progettare un applicativo che supporti le operazioni svolte da una tipica compagnia aerea.

Il prodotto finale consentirà di gestire fasi critiche in maniera robusta e flessibile e, grazie alle attuali tecnologie, sarà prevista l’elaborazione dei dati con il supporto al real-time.

## 3. Posizionamento

### 3.1 Opportunità di business

Air-Manager è un'applicazione software progettata per aiutare le compagnie aeree a gestire al meglio l’ampia gamma di attività relative al loro operato, per quanto concerne sia la sfera logistica, con un’attenta gestione delle riforniture dei prodotti venduti in volo, sia l’ampio ventaglio di servizi offerti alla clientela (devo ampliare?). L’utilizzo di un applicativo altamente affidabile, efficiente e intuitivo può permettere alle compagnie aeree di ottimizzare ciascuna attività, fornendo un servizio all’avanguardia, riducendo i costi operativi e aumentando la soddisfazione sia del personale amministrativo sia della clientela, favorendone il processo di fidelizzazione.

Gli attuali applicativi si rivelano decisamente poco flessibili rispetto alle regole di business che in questo ambito risultano rapidamente mutevoli. Non vi è attualmente un supporto affidabile alle procedure di sicurezza, ma ancora più forte si sente la mancanza di un adeguamento in termini di interoperabilità con servizi esterni, che anch’essi variano oramai con rapidità. Si vuole proporre un prodotto che consenta al personale di contribuire in maniera attiva da dispositivi mobili. Si vuole inoltre proporre un prodotto che consenta ai clienti di effettuare il check-in in autonomia, novità assoluta nell’ambito del progetto.

### 3.2 Formulazione del Problema

Molteplici compagnie aeree hanno difficoltà a gestire in maniera ottimale le loro operazioni di amministrazione e quelle relative ai servizi venduti al cliente, a causa della mancanza di strumenti adeguati, rallentando le attività svolte dagli operatori e favorendo il loro scontento.

Al contempo, i clienti che vogliano usufruire dei servizi offerti dalle compagnie aeree richiedono strumenti intuitivi, semplici ed efficienti, in termini di rapidità ed affidabilità.

Air-Manager è progettato per risolvere tali problematiche fornendo una soluzione semplice e intuitiva per la gestione di tutte le attività del caso, che possa aumentare il grado di soddisfazione sia del personale amministrativo sia della clientela, oltre a velocizzare tutte le operazioni della compagnia aerea, favorendo un servizio migliore.

Gli attuali software gestionali di categoria non offrono una sufficiente flessibilità in termini di personalizzazione delle politiche aziendali e delle regole di business. L’intercettazione di individui indesiderati risulta poco sicura e le procedure di check-in sembrano a volte farraginose e obsolete.

### 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

### 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

## 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