

Oferta Hotelera

Table of Contents

Oferta Hotelera	1
Introducción	1
Hoteles	1
Habitaciones	2
Mecanismo para realizar una reserva	2
Buscar alternativas.....	2
Concretar una reserva.....	3
Administrar reservas	4
Administración para Pasajeros	4
Administración para Hoteleros	4
Esto no es todo	5
Nuevos requerimientos	5
Ofertas sobre habitaciones	5
Calificación de Hoteles	5

Introducción

Pequeños hoteles de diferentes países y regiones deciden unirse en un mismo portal para poder ofrecer sus servicios a turistas que realicen turismo económico. La idea del portal es poder ofrecer las diferentes alternativas de alojamiento, en diferentes días y que los mismos clientes puedan gestionar las reservas y el pago de las mismas. El sistema debe permitirle a los dueños de los hoteles publicar sus ofertas y gestionar las reservas realizadas y, a los futuros clientes de los hoteles poder buscar y realizar las reservas en los hoteles seleccionados.

El sistema de alojamiento debe ser utilizado tanto por los dueños de los hoteles, como por los futuros pasajeros. Los primeros necesitan poder cargar y gestionar las alternativas de alojamiento que publicitan. Por su parte, los pasajeros, desean poder encontrar la oferta que mejor les convenga y poder realizar la reserva correspondiente.

Los hoteleros ofertan habitaciones que se encuentren dentro de un hotel. Es claro que en un hotel puede haber varias habitaciones o alternativas de alojamiento.

Hoteles

Los hoteles son uno de los conceptos principales en este sistema en conjunto con los productos que ofertan. La información que se requiere de un hotel es la siguiente:

- Nombre
- País
- Ciudad
- Dirección

- Teléfono y correo electrónico de contacto.
- Categoría: Medida en estrellas de 1 a 5. Aunque el sistema este pensado para hoteles económicos, debe permitir este tipo de calificaciones.
- Servicios: Los servicios con los que cuenta el hotel, por ejemplo wifi, Sauna, Gimnasio, cochera, etc. Cada hotel tiene una serie de servicios los cuales deben seleccionarse de una lista común para todos los hoteles. De los servicios es importante tener el nombre, una breve descripción y el precio.
- Horario de check-in y check-out. El horario de check in indica a partir de que momento del día es posible hacer uso de la reserva. Por su parte, el horario de check-out indica el tiempo limite para dejar una habitación el último día del pasajero en el hotel.
- Formas de pago aceptadas. Las mismas pueden ser efectivo, tarjeta de debito y tarjeta de crédito. Para las dos ultimas deben indicarse con cuales trabaja el hotel, por ejemplo Visa y Mastercard.

Habitaciones

Los elementos que pueden adquirir los pasajeros se denominan habitaciones. De las habitaciones interesan los siguientes conceptos:

- Capacidad máxima.
- Si es para dos personas saber si es con una cama grande o dos chicas.
- Servicios que incluye
 - Baño privado / Compartido
 - Wi-fi
 - Otros: se pueden detallar tantos como se tenga en cada habitación.
 - Disponibilidad.
 - Precio para una estadía.

En nuestro sistema, las habitaciones poseen el mismo valor sin importar la cantidad de pasajeros que las ocupen, siempre y cuando no superen la cantidad máxima. Los hoteleros deben indicar para las habitaciones el precio por noche de cada una de ellas. Este precio puede variar y depende del hotelero. Por ejemplo, una habitación puede salir \$100 la noche del 1ro de Enero y \$200 la noche del 2 de Enero. Si una persona reserva la habitación para mas de una noche consecutiva, entonces deberá pagar la suma total de cada noche.

Mecanismo para realizar una reserva

Diferentes estudios sobre el comportamiento de los pasajeros que utilizan este tipo de sistemas mostraron que la mayoría de los pasajeros realiza en primer lugar una búsqueda de las alternativas y luego selecciona y realiza la reserva de las habitaciones. En este sentido, el sistema debe contener todas estas alternativas, es decir: posibilidades para realizar búsquedas y realizar la reserva propiamente dicha.

Buscar alternativas

La forma básica de buscar habitaciones se realiza indicando la ciudad de Destino, la fecha de entrada, la fecha de salida y la cantidad de huéspedes mediante un formulario similar al que muestra la Figura 1.

El resultado de realizar la búsqueda debe ser un listado de hoteles que incluyen dentro de sus ofertas opciones que satisfagan la búsqueda. Esto significa que si un hotel posee disponible una habitación dentro de los parámetros de la búsqueda realizada, el hotel debe aparecer en la lista de resultados. De forma similar, deberá aparecer aquellos hoteles que tengan más de una alternativa que satisfaga la búsqueda ingresada.

El formulario de búsqueda de alojamiento tiene un fondo naranja. En la parte superior izquierda hay un icono de lupa y el texto "Buscar" en azul. Debajo de esto, en un tamaño de fuente más pequeño, dice "Más de 280.000 hoteles, hostales, apartamentos y más...". El campo principal de búsqueda está etiquetado como "Destino/Nombre del hotel:" y contiene el texto "Ej. ciudad, región, zona o nombre del hotel". Debajo de este campo, hay dos secciones para fechas: "Fecha de entrada" y "Fecha de salida". Cada una de estas secciones incluye un icono de calendario y dos botones desplegables para "Día" y "Mes". En la parte inferior izquierda, hay un campo etiquetado como "Huéspedes" que muestra "2 adultos (1 habitación)". En la parte inferior derecha, hay un botón azul con el texto "Buscar" en blanco.

Figura 1: Opciones para la búsqueda de alojamiento.

Una vez que el pasajero posee el listado de hoteles que satisfacen la búsqueda puede elegir en cada uno de ellos la habitación para realizar la reserva. Es importante destacar que las alternativas que aparecen luego de realizar la búsqueda siempre son acordes a los valores de la búsqueda señalada. Si por alguna razón, el pasajero desea modificar los parámetros de la búsqueda, deberá realizar una nueva.

Cuando el pasajero selecciona una alternativa de las listadas anteriormente, en esta alternativa puede haber mas de una opción de habitaciones disponibles en ese hotel que satisfagan la búsqueda. Por ejemplo, dos habitaciones con diferentes comodidades una mas cara que la otra. Cuando el pasajero decide por reservar una habitación particular pasa a concretar la reserva.

Concretar una reserva

Luego de los pasos anteriores, las reservas se realizan para una habitación particular, de un hotel particular, entre dos fechas específicas. Realizar una reserva implica para el hotelero el compromiso de no ocupar la habitación en el periodo particular y para un pasajero hacerse cargo del costo. La ayuda que brinda el sistema en este punto es poner en contacto a las partes y

comprometerlos en sus obligaciones. El pago efectivo y cumplimiento de las obligaciones queda por fuera de esta parte del sistema.

Cuando un pasajero realiza una reserva, el sistema solicita su información personal, los datos de la tarjeta de crédito y la dirección de email. Una vez que se hace efectiva la reserva el sistema envía un email al pasajero con los datos de la reserva, un email al hotel con la misma información y actualiza en el sistema la disponibilidad de la habitación reservada.

Como en el sistema pueden acceder varios usuarios al mismo tiempo, es posible que entre el periodo de disponibilidad de la habitación y de tramitar la reserva otro usuario hayo realizado la misma reserva con anterioridad. Estos casos, deben ser controlados por el sistema y no debe permitir dos reservas sobre la misma habitación en fechas simultaneas.

Además, el sistema debe permitir a los hoteleros controlar las reservas que fueron realizadas para poder administrarlas. La información que necesitan los hoteleros es poder conocer para cada uno de sus hoteles qué reservas realizadas hay, que disponibilidad tienen, etc.

Para los pasajeros que se hayan registrado en el sistema, debe ser posible visualizar sus reservas (Ver Administrar reservas).

Administrar reservas

La administración de las reservas depende del usuario que esta utilizando el sistema, ya que la información no es la misma para los dueños de los hoteles que para los pasajeros. A continuación se muestra la información y actividades que correspondan a los diferentes tipos de usuarios.

Administración para Pasajeros

Cuando un pasajero registrado ingresa al sistema, debe poder acceder a la información correspondiente a las reservas que realizo. Un pasajero debe poder acceder a todas sus reservas de las siguientes formas:

- Todas las reservas.
- Las reservas futuras: muestra aquellas reservas con fecha de ingreso posterior a la fecha actual.
- Reservas de una ciudad en particular.
- Ver las ciudades en las que tiene reservas.

Por cada reserva, el pasajero debe poder cancelarlas o realizar una modificación. La modificación no puede incluir ni la fecha de ingreso, ni la fecha de salida ni la cantidad de personas.

Debe ser posible enviar por email alguna de las reservas realizadas.

Administración para Hoteleros

Los hoteleros necesitan tener control de las reservas realizadas para su mejor administración. Un hotelero necesita poder acceder a la información de:

- Sus reservas actuales: aquellas reservas donde los pasajeros están en el hotel actualmente.

- Reservas futuras: aquellas que la fecha de ingreso sea posterior a la fecha actual.
- Reservas con inicio en los N futuros días: aquellas reservas que la fecha de entrada sea dentro de los próximos N días venideros.

Esto no es todo

La aplicación cuenta con mas funcionalidades que se basan en lo que se describe en este documento. Estas funcionalidades restantes serán detalladas próximamente. Mientras tanto, la información de este documento es valida para comenzar a realizar los diseños preliminares de la aplicación.

Nuevos requerimientos

Ofertas sobre habitaciones

Luego de un tiempo de uso del sistema, los hoteleros solicitaron que sería de gran utilidad poder cargar descuentos. Un descuento consiste en un porcentaje a descontar en el valor de toda la estadía siempre que cumpla con las características especificadas. Para cargar un descuento, un hotelero debe especificar las fechas de inicio y fin, la fecha límite de reserva, (es decir, hasta qué fecha se permite solicitar la reserva y se realizará el descuento), el porcentaje de descuento y las habitaciones del hotel incluidas en el descuento. Ejemplo:

- Reservas realizadas antes del 01/06/2013
- 3 o más noches de estadía
- Entre el 01/07/2013 y el 31/07/2013
- Para todas las habitaciones del hotel
- 15% de descuento

Al realizar una búsqueda que cumpla con las condiciones de oferta, en el listado de habitaciones resultantes, deberá mostrarse el valor de la reserva y el valor real por el descuento otorgado si se realiza la misma.

Los usuarios pasajeros, también podrán consultar todas las ofertas del sitio. En las mismas se deberá mostrar todos los hoteles que tengan descuentos cuya fecha límite de reserva sea posterior a la actual. También debe ser posible buscar descuento por ciudad y una vez que se muestra el listado de hoteles con descuentos, poder a ver los distintos descuentos que éstos pudieran tener.

Calificación de Hoteles

Una vez que los pasajeros realizan una reserva y luego de que pase la fecha de salida del hotel que reservaron, tienen la posibilidad de establecer un puntaje de 1 a 10 junto a un comentario.

Cada vez que otros usuarios ingresen al sitio y realicen búsquedas, podrán acceder seleccionando un hotel en particular al puntaje promedio y al listado de calificaciones y comentarios que otros usuarios realizaron.

Remate de ofertas

Para poder hacer mayores ventas, los vendedores descubrieron que pueden realizar remates de ofertas al mejor postor. Para ello, los hoteleros proponen una

habitación para un periodo de tiempo fijo y lo presentan a subasta. La organización es la siguiente:

1. El hotelero presenta la subaste de una habitación particular. Por ejemplo, habitación para dos personas en el hotel A desde el 1ro de Mayo al 4 de Mayo, precio inicial \$50.
2. La subasta se publica a modo de publicidad durante un periodo de tiempo indicando el día y la hora en la que comienza y el día y la hora en que finaliza.
3. Durante el periodo de subasta, los usuarios clientes pueden ir subiendo el precio de cuanto lo deseen. Cuando un usuario incrementa el precio actual de la subasta será el ganador momentáneo hasta que otro usuario mejore el precio o finalice el tiempo de subasta.
4. Cuando se cumple la fecha establecida, el ultimo usuario que mejoró el precio será el ganador.

Aviso de ofertas

Los usuarios clientes del sistema pueden suscribirse al aviso de ofertas o disponibilidad de habitaciones que se hacen en el sistema en base a un criterio de preferencias.

La idea es la siguiente, los usuarios pueden definir que tipo de habitación buscan y en que lugar del planeta la desean para un periodo de fechas particulares. También pueden incluir las condiciones del precio de las mismas y pueden ser: entre ciertos valores, menores a un valor o mayores a un valor por día o por el total de la estadía. El lugar puede ser detallado o no, por ejemplo puede ser habitaciones en Argentina o La Plata, Argentina.

Cuando se ingresa una nueva oferta al sistema que contiene información relevante a las búsquedas de un usuario particular, el sistema debe notificar al usuario de esa oferta.