
Practica 1 FIS

Ingeniería de requisitos

Lista inicial de requisitos



**UNIVERSIDAD
DE GRANADA**

Departamento de
Lenguajes y Sistemas
Informáticos



Raúl Del Pozo Moreno
Pablo Lombardero Ros
Nikita Stetskiy
Miguel Ángel Campos Cubillas

Índice

1. Estudio del dominio del problema y descripción general del sistema	2
a. Descripción	2
b. Objetivos	2
c. Perfiles de implicado	3
2. Requisitos	8
a. RF	8
b. RNF	9
c. RI	10
3. Glosario	11
4. Bibliografía	11

1. Estudio del dominio del problema y descripción general del sistema

a. Descripción

El sistema que se va a diseñar para las distintas páginas web sirve para gestionar una agencia de viajes, donde se podrá gestionar la venta de productos y servicios. Billetes de avión, cruceros y ferrocarril, entre otros instancia a hoteles, a veces incluso ofertas o paquetes incluyendo varias de estas actividades vacacionales, en función del tipo de cliente que solicite el servicio (grupos, estudiantes, familiar, tercera edad...) y de sus anteriores visitas.

El sistema deberá gestionar los usuarios del sistema, marketing, reseñas y la estancia de los clientes y sus actividades durante la estancia, así como el proceso de compra y su gestión. Con esto el sistema automatiza todas las actividades relacionadas pudiendo ser socio del sistema, acelerando así el proceso de compra. Así mismo, el sistema proporciona un soporte online a los usuarios, condiciones generales y administración de empleo.

Los usuarios (roles) que va a usar el sistema son los siguientes:

- Administrador
- Agente comercial
- Guías turísticos
- Soporte
- Usuario registrado
- Usuario no registrado

b. Objetivos

OBJ.1. El sistema deberá gestionar la información de los usuarios y proporcionarles un medio para contratar servicios ofrecidos en la agencia.

OBJ.2. El sistema gestionará los pagos y compras de los usuarios registrados

OBJ.3. El sistema gestionará las ofertas, paquetes y servicios.

OBJ.4. El sistema gestionará la publicidad que reciban los usuarios.

OBJ.5. El sistema gestionará la estancia y actividades de los usuarios.

OBJ.6. El sistema gestionará los agentes comerciales pertenecientes a la empresa.

c. Perfiles de implicado

i. Descripción general de implicados

Nombre	Descripción	Tipo	Responsabilidad
Administrador	Representa al encargado de la gestión del sistema	Usuario Producto	Gestionar el sistema, dar de alta y baja
Agente comercial	Representa al encargado de la gestión del producto	Usuario Producto	Gestionar la distribución de los servicios ofertados y contratación de servicios, dar de alta y baja
Guía turístico	Representa a un experto turístico	Usuario Producto	Ofrece sus servicios y da detalles sobre sus competencias
Soporte	Asesorar al cliente sobre el contenido de la página web	Usuario Producto	Ayudar a los usuarios acerca del uso del sistema, además de notificar incidencias a los administradores
Usuario registrado	Representa un socio	Usuario Sistema	Reservar servicios, personalizar viajes y recibir ofertas
Usuario no registrado	Representa un potencial socio	Usuario Sistema	Hacerse socio, reservar servicios y personalizar viajes

ii. Perfil de implicado - Administrador

Representante	Juanola Bomba
Descripción	Administrador
Tipo	Experto
Responsabilidades	Gestionar empleados, resolver incidencias, dar de alta y baja usuarios.
Criterios de éxito	Hay éxito si los empleados están bien organizados. Hay éxito si no hay incidencias que resolver.
Implicación	Es el responsable de que no haya problemas en el sistema y demás empleados.
Comentarios/Cuestiones	

iii. Perfil de implicado - Agente Comercial

Representante	Amancio Ortega
Descripción	Agente Comercial
Tipo	Experto
Responsabilidades	Gestiona la distribución de los servicios ofertados, da de alta y baja a usuarios.
Criterios de éxito	Hay éxito si puede gestionar a los usuarios correctamente. Hay éxito si puede contratar/eliminar servicios.
Implicación	Realiza la gestión de la distribución de los servicios. De atender a los usuarios en oficina y gestionarlos.
Comentarios/Cuestiones	

iv. Perfil de implicado - Guía turístico

Representante	José González
Descripción	Guía turístico
Tipo	Experto
Responsabilidades	Ofrece sus servicios y proporciona información sobre sus habilidades y conocimientos además de comunicarse con la agencia para aceptar recorridos.
Criterios de éxito	Hay éxito si el sistema le permita exponer a los clientes de forma clara y visible sus competencias y que le sea sencillo contactar con la agencia para tratar todo lo referente a los recorridos.
Implicación	Utiliza el sistema regularmente para actualizar sus datos y mantenerse en contacto con la agencia
Comentarios/Cuestiones	

v. Perfil de implicado - Soporte

Representante	Julia Iglesias
Descripción	Soporte
Tipo	Experto
Responsabilidades	Ofrece sus servicios y proporciona información sobre la empresa y conocimientos comunicándose con los clientes. Proporciona asistencia telemática a usuarios.
Criterios de éxito	Hay éxito si los clientes están satisfechos y su duda está resuelta.
Implicación	Utiliza el sistema para relacionarse con los usuarios y solucionar problemas.
Comentarios/Cuestiones	

vi. Perfil de implicado - Usuario registrado

Representante	Michael Susano
Descripción	Usuario registrado
Tipo	Utiliza el sistema levemente, pudiendo gestionar su perfil y contratación de servicios online.
Responsabilidades	Pagar la contratación del servicio. Solicitar la baja en el sistema. Contratar servicios. Escribir reseñas.
Criterios de éxito	Hay éxito si puede pagar los servicios contratados. Hay éxito si puede contratar servicios. Hay éxito si puede gestionar su perfil. Hay éxito si puede escribir reseñas.
Implicación	Utilizará el sistema de cuando en cuando para contratar servicios y pagarlos.
Comentarios/Cuestiones	

vii. Perfil de implicado - Usuario no registrado

Representante	María López
Descripción	Usuario no registrado
Tipo	No utiliza el sistema salvo para informarse.
Responsabilidades	Ver ofertas de compra disponibles. Solicitar el alta.
Criterios de éxito	Hay éxito si el usuario queda informado. Hay éxito si el usuario puede darse de alta.
Implicación	Utilizará el sistema una vez (o unas pocas veces) para ver los servicios que se ofertan y, eventualmente, registrarse.
Comentarios/Cuestiones	

Necesidades principales de los implicados

Para conocer las necesidades de clientes y usuarios hemos elaborado la siguiente tabla:

Necesidad	Prioridad	Problema	Solución actual	Solución propuesta
Compra de viaje	Alta	Dificultad encontrar ofertas al gusto del cliente	Ofrecer productos en torno a las compras que desea realizar el cliente	Registro y búsqueda en torno a sus datos
Reservas	Media	Posible anulación de la reserva	Que la reserva cueste dinero	Fecha límite para la cancelación de la reserva
Consulta histórica	Media	No acordarse de la fecha del viaje	El cliente debe acordarse con la memoria	Llevar un histórico con las compras realizadas
Identificación	Alta	No acordarse de su contraseña	El cliente debe acordarse de sus credenciales	Tener una vía de recuperación de contraseña con su DNI o email

2. Obtención de una lista estructurada de requisitos

Requisitos Funcionales

Nota: Usuario Registrado es Cliente registrado y Empleado

RF1. Gestión de clientes no registrados

RF1.1 Solicitud de alta

RF2. Gestión de clientes registrados

RF2.1 Solicitud de baja

RF2.2 Escribir reseñas

RF2.3 Contratar servicios

RF3. Gestión de empleados

RF3.1 Dar de alta empleado

RF3.2 Dar de alta usuario no registrado

RF3.3 Dar de baja empleado

RF3.4 Dar de baja usuario registrado

RF3.4 Modificar datos

RF3.5 Dar información

RF4. Gestión de usuarios registrados

RF4.1 Consultar datos

RF5. Gestión de servicios

RF5.1 Añadir producto

RF5.2 Eliminar producto

RF5.3 Modificar producto

RF5.4 Consultar producto

RF5.5 Añadir oferta

RF5.6 Eliminar oferta

RF5.7 Modificar oferta

RF5.8 Consultar oferta

RF6. Gestión de pagos.

RF6.1 Comprobar pago

RF6.2 Realizar pago

RF6.2 Consultar pago

RF7 Gestión de compras

RF7.1 Consultar compra

RF7.2 Realizar compra

RF7.3 Cancelar compra

RF7.4 Modificar compra

RF8. Gestión de grupos

RF8.1 Crear grupo

RF8.2 Eliminar grupo

RF8.3 Añadir usuario al grupo

RF8.4 Eliminar usuario de grupo

RF8.5 Modificar grupo

RF8.6 Consultar grupo

Requisitos no Funcionales

RNF.1 El usuario no registrado se registrará mediante email y password.

RNF.2 El usuario registrado inicia sesión mediante email y password.

RNF.3 El sistema estará disponible las 24h.

RNF.4 El sistema garantizará la protección de datos de los usuario

RNF.5 EL sistema estará operativo las 24 horas del día.

RNF.6 En caso de caída, el sistema deberá restablecerse completamente en menos de 20 minutos.

RNF.7 El sistema deberá procesar cualquier pago en menos de 30 segundos.

RNF.8 El sistema deberá ser totalmente compatible desde diversos exploradores.

RNF.9 El lenguaje de programación elegido será Java.

RNF.10 Al cliente registrado se le mostrará una interfaz personalizada con los servicios que puedan resultar más interesantes.

RNF.11 Se proporcionará una interfaz específica para personal de soporte que les permita enviar rápida y fácilmente avisos al administrador.

RNF.12 La instalación central deberá realizarse en un espacio de tiempo no superior a las 3 semanas, mientras que las instalaciones en sucursales no superarán los dos días a 5 horas por día.

Requisitos de Información

RI-1 Servicios

Información de los diferentes tipos de servicios, viajes, hoteles, cruceros...

Contenido: Destino, coste, duración, calidad de estancia, guía

Requisitos asociados: RF3.5, RF5.4, RF5.8

RI-2 Usuarios registrados

Información de los usuarios registrados en el sistema

Contenido: Nombre, apellidos, correo, puesto

Requisitos asociados: RF3.5, RF4.1, RF8.5, RF8.6

RI-3 Pagos

Información de los pagos realizados

Contenido: DNI comprador, ID de servicio, condiciones, precio

Requisitos asociados: RF4.1, RF5.4, RF5.8, RF6.2, RF7.2

RI-4 Grupos

Información de los grupos de viaje

Contenido: Número integrantes, lista de integrantes, destino, guía

Requisitos asociados: RF3.5, RF4.1, RF8.5, RF8.6

3. Glosario de términos

- Agencia: Empresa dedicada a gestionar asuntos o prestar determinados servicios.
- Viaje: Trayecto entre localizaciones.
- Producto/servicio: Elemento que se le proporciona al cliente a cambio de una remuneración monetaria.
- Cliente: Persona o entidad que contrata un servicio a la agencia.
- Agente comercial: Persona que atiende a los clientes en cada sucursal, vendiéndoles servicios/productos y ayudándoles en persona.
- Administrador: Persona que se encarga de mantener el sistema y resolver incidencias.
- Guía turístico: Persona que lidera los grupos de viajeros si se le contrata.
- Usuario registrado: Persona que tiene credenciales en el sistema y puede interactuar con el mismo.
- Usuario no registrado: Persona que no interactúa con el sistema y solo lo usa para obtener información.
- Soporte: Persona que se encarga de ayudar a los clientes/agentes comerciales si tienen alguna incidencia de forma online.
- Incidencia: Problema aparecido al usar el sistema.
- Oferta: Producto/servicio con descuentos o características especiales.
- Reseña: Opinión de los clientes respecto a un producto/servicio.
- Email: Dirección de correo electrónico mediante el cual los usuarios registrados se autentifican en el sistema.
- Password: Clave encriptada usada por usuarios registrados para acceder al sistema.
- Interfaz: Lo que ven los usuarios para interactuar con el sistema.
- Sucursal: Lugar en el cual trabajan los agentes comerciales y al cual los clientes van para informarse o contratar un producto/servicio.

4. Bibliografía

- <https://www.viajeselcorteingles.es>
- <https://www.logitravel.com>
- <https://www.rumbo.es>
- <https://viajesgenil.grupostar.com>