



Universidad de Buenos Aires - FIUBA
Análisis de la Información
IR-TOUR
Grupo 2

Gayoso, Gabriel
Neira, Eduardo
Pernin, Alejandro
Segui, Joaquín

Keklikian, Nicolás
Nitz, Fernando
Salas, Cristian

Índice

1. Modelo de Negocio	5
1.1. Objetivo	5
1.2. Hipótesis y Supuestos	5
1.3. Diagrama de Actividad	6
2. Modelo de Casos de Uso	7
2.1. Identificación de Actores	7
2.2. Identificación de Casos de Uso	7
2.3. Descripción Casos de Uso	8
2.3.1. Retirar Talonario	8
2.3.2. Abonar Cuota	9
2.3.3. Verificar Estado del Tour	10
2.3.4. Devolver Pago	10
2.3.5. Notificar Novedades	11
2.3.6. Enviar Promociones y Ofertas	12
2.3.7. Comunicar Modificaciones	12
2.3.8. Mantener Cliente	13
2.3.9. Mantener Tour	13
2.3.10. Armar Tour	14
2.3.11. Reservar Servicios	14
2.3.12. Contratar un Tour	15
2.4. Diagrama de Casos de Uso	16
3. Modelo de Clases	17
3.1. Diagrama de Clases	17
4. Diagramas de Interacción	18
4.1. Diagrama de Secuencia	18
4.2. Diagrama de Colaboración	19

1. Modelo de Negocio

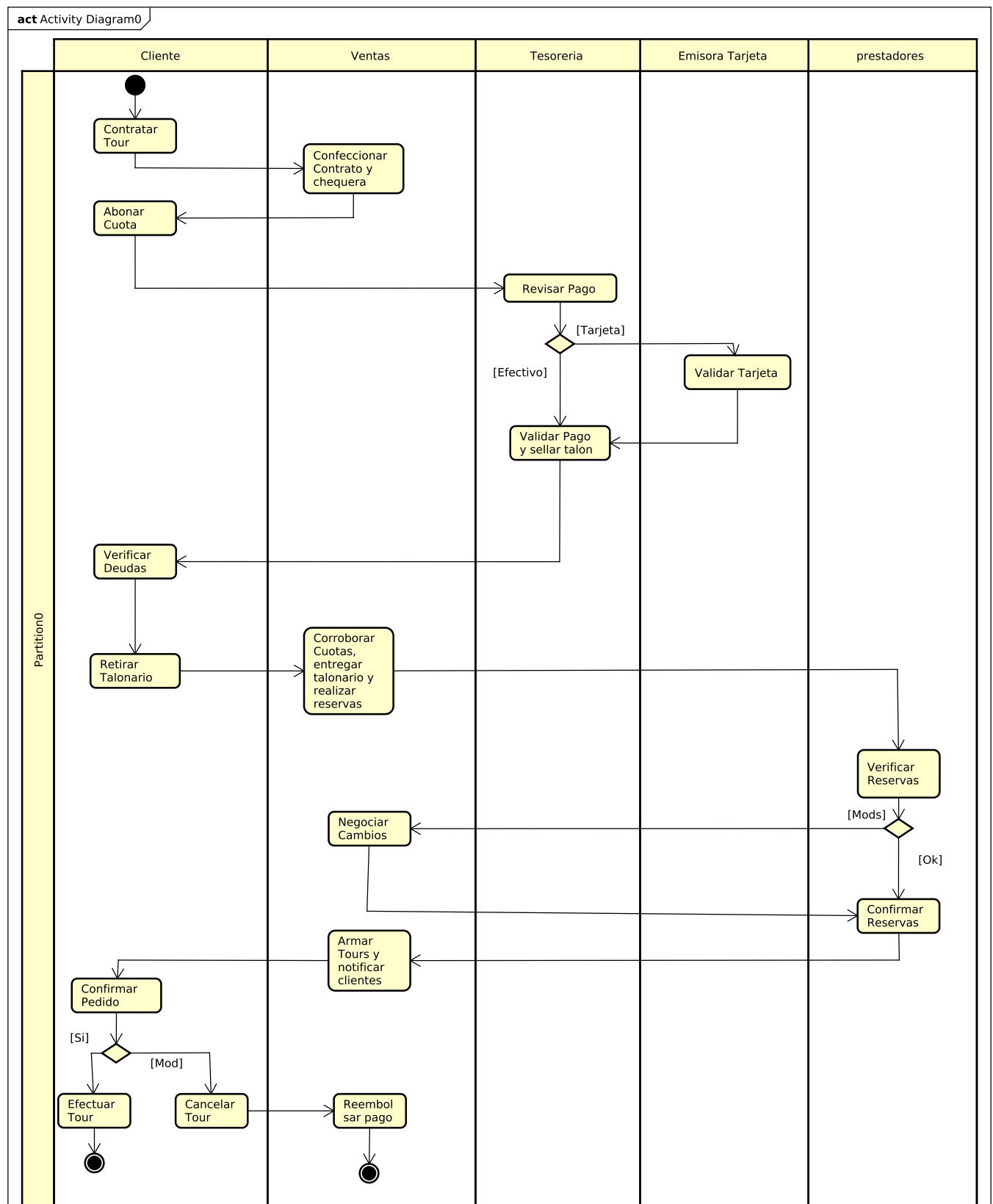
1.1. Objetivo

El objetivo del sistema es organizar tours alrededor del mundo, hacer reservas, contratar excursiones, vuelos y micros. Gestionar la facturación, negociar con proveedores y mantener actualizados a los clientes de las distintas ofertas o promociones.

1.2. Hipótesis y Supuestos

- Solo se realiza una anulación en caso de fuerza mayor por parte del proveedor o la no aceptación de nuevos términos por parte del cliente.
- Las reservas se efectúan luego de confeccionar el contrato.
- Los pagos son en cuotas fijas, sin inflación.
- En caso de cancelación, la devolución de los pagos se realizará en un pago.
- La modificación de un tour para un cliente no implica un cambio en la tarifa.
- Los clientes siempre pagan antes de la fecha de vencimiento de cada cuota.
- Los clientes poseen al menos un medio de pago válido.
- La empresa posee los contactos necesarios para satisfacer la demanda general de viáticos, hospedajes y tours.
- La empresa siempre puede contratar nuevos servicios o alternativas.
- Los clientes regulares tienen al menos un medio de contacto para recibir ofertas.
- El cliente retira las órdenes de servicio luego de haber abonado las cuotas correspondientes.

1.3. Diagrama de Actividad



2. Modelo de Casos de Uso

2.1. Identificación de Actores

- **Cliente:** Es la persona que efectúa la contratación de un tour con la empresa.
- **Entidad Bancaria:** Es la entidad bancaria encargada de corroborar los pagos efectuados mediante tarjeta de crédito.
- **Administrador:** El encargado de mantener los clientes y los tours.
- **Prestadores:** Son quienes prestan los servicios incluidos en los tours.
- **Temporales:** Son aquellos que se ejecutan durante un lapso de tiempo para realizar una tarea específica.

2.2. Identificación de Casos de Uso

- **Contratar Tour:** Proceso por el cuál un cliente define el destino, las excursiones y el traslado. Se fijan las condiciones del servicio y se entrega una chequera de pago en caso de estar todo bien, caso contrario, se descarta el contrato.
- **Abonar Cuota:** Mensualmente, el cliente deberá abonar cada una de sus cuotas, en efectivo o con tarjeta de crédito previa validación de la entidad bancaria.
- **Verificar Estado del Tour:** El cliente podrá verificar el estado del tour en todo momento. Esto implica darle información del estado del traslado, las reservas hoteleras, las excursiones y los pagos realizados.
- **Retirar Talonario:** Antes de realizar el tour, el cliente deberá retirar el talón con las órdenes de servicio correspondientes. Previamente se deberá corroborar que el cliente posea todas sus cuotas pagas mediante la chequera sellada.
- **Devolución de Pagos:** En el caso de que el cliente haya abonado el tour y los servicios no se encuentren disponibles, se le devolverá el importe completo si así lo requiere, previa validación del monto mediante la chequera.
- **Reservar Servicios:** Luego de que el cliente contrate un tour, se procederá a la reserva de los servicios correspondientes al mismo.
- **Armar Tour:** Ante modificaciones por parte de los prestadores de servicios (cambios, demoras o anulaciones), se deberán armar los nuevos tours con la información nueva.
- **Notificar Novedades:** En caso de que los prestadores presente modificaciones que afecten los requerimientos del cliente, se les notificará permitiéndoles confirmar, modificar o anular las reservas.
- **Enviar Promociones y Ofertas:** Mensualmente, se deberá informar a los clientes habituales de las promociones y ofertas vigentes.
- **Mantener Cliente:** Se deberá tener actualizado el registro de clientes para conservar el contacto. Esto implica estar informado y mantener comunicación por algún medio de comunicación (fax, correo, e-mail u otros).

- **Mantener Tour:** Se deberá tener actualizado el registro de los tours, para poder tener actualizadas las ofertas. Esto implica tener comunicación con los proveedores de servicios.
- **Comunicar Modificaciones:** El proveedor de un servicio comunica modificaciones de los mismos (demoras, cancelaciones o modificaciones).

2.3. Descripción Casos de Uso

2.3.1. Retirar Talonario

Retirar Talonario	
Descripción	Cuando un cliente va a efectuar un tour, retira de la agencia un talonario con todas las órdenes de servicios de excursiones y pasajes correspondientes.
Actores	Cliente.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Antes de que el cliente efectue un tour, deberá retirar el talón con todas las órdenes de servicio para los hoteles, excursiones y pasajes correspondientes. ■ Antes de entregar el talonario, se deberá corroborar que el cliente tenga todas sus cuotas pagas mediante la chequera sellada.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> ■ El cliente decide efectuar el tour. ■ El cliente retira de la agencia el talonario con las ordenes de servicio. ■ El vendedor corrobora que el cliente tenga sus cuotas abonadas. EN caso de que tenga todas sus cuotas abonadas, se procede con el subflujo A, en caso contrario con el subflujo B. ■ Fin.
Flujos Alternativos	
Subflujo A	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se concreta la operación ■ Fin
Subflujo B	<ul style="list-style-type: none"> ■ Si el cliente no tiene abonadas todas las cuotas, no se podrá retirar el talonario. ■ Fin
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ El cliente posee

2.3.2. Abonar Cuota

Abonar Cuota	
Descripción	Mensualmente, el cliente deberá pagar cada una de sus cuotas, en efectivo o tarjeta de crédito.
Actores	Cliente, Entida Bancaria.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ El empleado de la agencia deberá chequear el importe a pagar en dicha fecha.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> ■ En la fecha principal de cada cuota, el cliente la abona en tesorería. ■ Fin.
Flujos Alternativos	
Subflujo A	<ul style="list-style-type: none"> ■ En caso de pagar en efectivo, se deberá sellar el talonario correspondiente a la fecha. Se continua el flujo en Fin de flujo principal. ■ Fin.
Subflujo B	<ul style="list-style-type: none"> ■ En caso de pagar con tarjeta de crédito, se deberá chequear la misma con la entidad bancaria y confeccionar el cupón de pago correspondiente y entregar el original. ■ Fin.
Post-Condiciones	El cliente posee una cuota del viaje paga.

2.3.3. Verificar Estado del Tour

Verificar Estado del Tour	
Descripción	El cliente podrá chequear el estado del tour en todo momento. Esto implica, darle información del estado del traslado, las reservas hoteleras, las excursiones y de los pagos hechos hasta el momento.
Actores	Cliente.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Anteriormente se debe haber seservado un tour.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> El cliente verifica el estado actual del tour, lo cual implica el estado de los servicios, pasajes y reservas hoteleras. Fin.
Flujos Alternativos	
Subflujo A	<ul style="list-style-type: none"> De haber alguna modificación el cliente puede optar por aceptarla o pedir un reembolso. De solicitarlo se continúa en Devolver Pago. Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> El cliente posee el estado actualizado del tour.

2.3.4. Devolver Pago

Devolver Pago	
Descripción	En caso de que el cliente haya abonado el tour y no se le pueda brindar el servicio que requiere, se le devolverá el pago en su totalidad.
Actores	Cliente, Entidad Bancaria.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Se deberá validad el monto que figura en la chequera y los pagos realizados.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> El cliente reclama por un servicio insatisfecho. Se presenta en la agencia para la devolución del pago. El vendedor corrobora las cuotas abonadas y el estado del servicio, y se realiza la devolución del pago. Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> El cliente recupera el dinero abonado en las cuotas.

2.3.5. Notificar Novedades

Notificar Novedades	
Descripción	Se le notificará a los clientes alcanzados por las modificaciones sobre los servicios afectados.
Actores	Cliente.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Los prestadores presentan alguna modificación (cambio, demora o anulación) en la que se vean afectadas los requerimientos de los clientes.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Se le informa al cliente de la modificación. Se le ofrecen alternativas para suplir su demanda, si acepta se procede con el subflujo A, de lo contrario con el B. Fin.
Flujos Alternativos	
Subflujo A	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan los cambios en el tour. Fin.
Subflujo B	<ul style="list-style-type: none"> Se gestiona la devolución del dinero. Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> El cliente se encuentra informado de las novedades del tour.

2.3.6. Enviar Promociones y Ofertas

Enviar Promociones y Ofertas	
Descripción	Se le notificará a los clientes de las promociones y ofertas vigentes.
Actores	Cliente, Temporal: mensualmente.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se tiene un medio de comunicación con los clientes.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se le informa al cliente de las ofertas y promociones a través de un medio de comunicación (mail, teléfono, etc). ■ Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ El cliente recibió la información de las ofertas.

2.3.7. Comunicar Modificaciones

Comunicar Modificaciones	
Descripción	Los prestadores de servicios presentan cambios de los servicios, disponibilidad y/o demoras.
Actores	Prestadores.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se reservaron servicios prestados por el prestador.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Se reciben las novedades en los servicios que prestan los prestadores. ■ Se actualizan dichos servicios. ■ Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> ■ El sistema posee información actualizada sobre los servicios.

2.3.8. Mantener Cliente

Mantener Cliente	
Descripción	Se deberá tener actualizado el registro de los clientes para poder conservar el contacto. Esto implica estar informado y mantener comunicación por un medio de contacto.
Actores	Administrador.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none">■ Se tiene contacto con el cliente y brinda acceso a su estado.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none">■ El administrador chequea la base de datos de los clientes.■ Se realizan las altas, bajas y modificaciones de los respectivos clientes.■ Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none">■ Se tendrá actualizada la base de datos de los clientes.

2.3.9. Mantener Tour

Mantener Tour	
Descripción	Se deberá tener actualizado el registro de los tours, para poder tener actualizadas las ofertas.
Actores	Administrador
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none">■ Se tiene contacto con el prestador y brinda acceso a su estado.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none">■ El administrador chequea la base de datos de los tours de los prestadores.■ Se actualizan, eliminan e incorporan tours acorde a la actualización de los servicios.■ Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none">■ Se tendrá actualizada la base de tours.

2.3.10. Armar Tour

Armar Tour	
Descripción	Se incorpora al sistema información nueva de un paquete de servicios
Actores	Administrador.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con la información de un tour aún no existente.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Se idea un paquete de servicios. Se carga el tour para posterior promoción. Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> Se incorpora un tour al sistema.

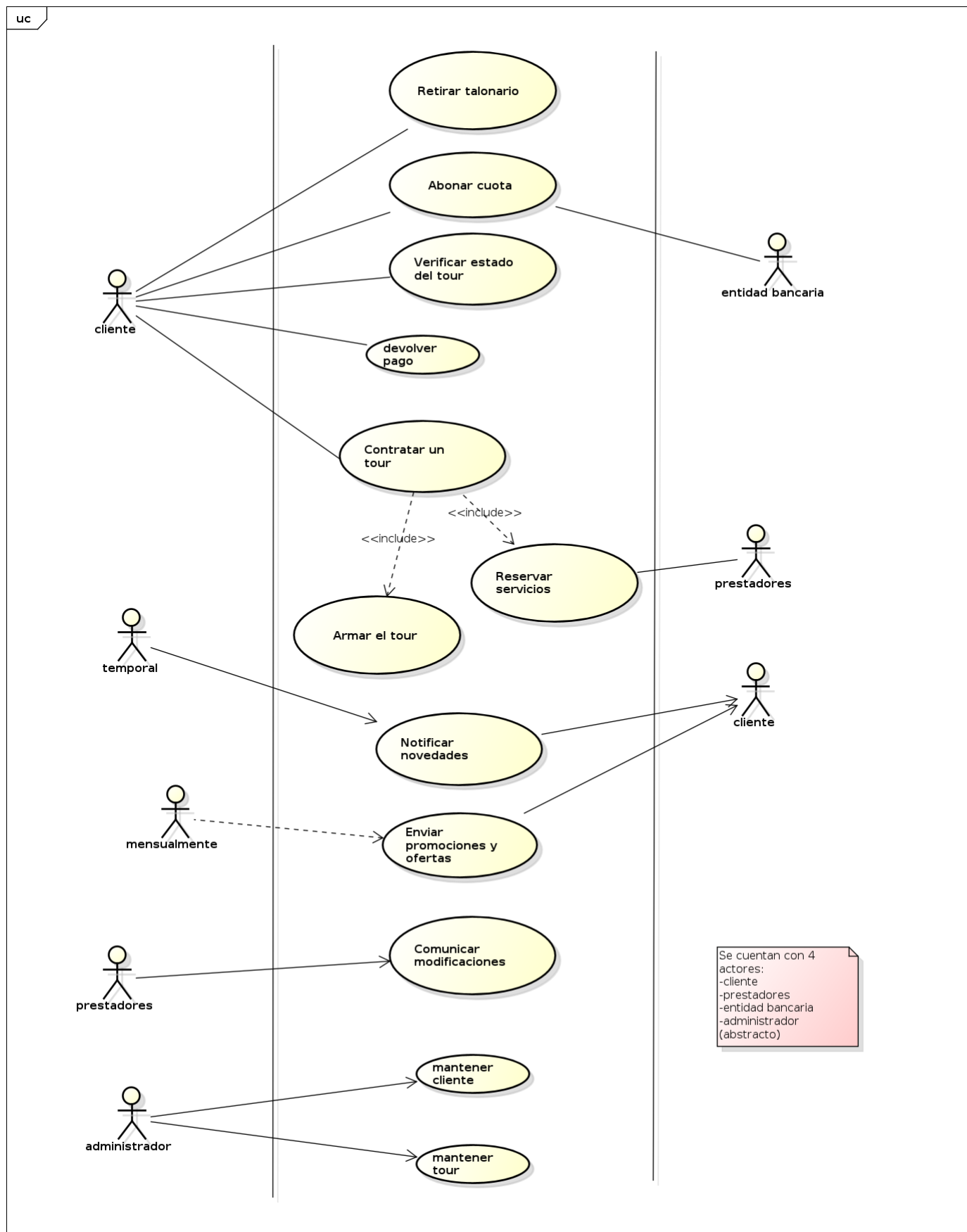
2.3.11. Reservar Servicios

Reservar Servicios	
Descripción	Se toma contacto con los proveedores y se reservan los servicios requeridos por los clientes.
Actores	Prestadores.
Pre-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> El cliente realizó una reserva de un servicio.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none"> Se contacta a los prestadores. El prestador valida que el servicio esté disponible. De estarlo se procede con el subflujo A, en caso contrario se procede con el B.
Flujos Alternativos	
Subflujo A	<ul style="list-style-type: none"> Se reservan los servicios. Fin.
Subflujo B	<ul style="list-style-type: none"> Se utilizan los servicios de otro proveedor. Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none"> El cliente posee el tour actualizado acorde a los servicios disponibles.

2.3.12. Contratar un Tour

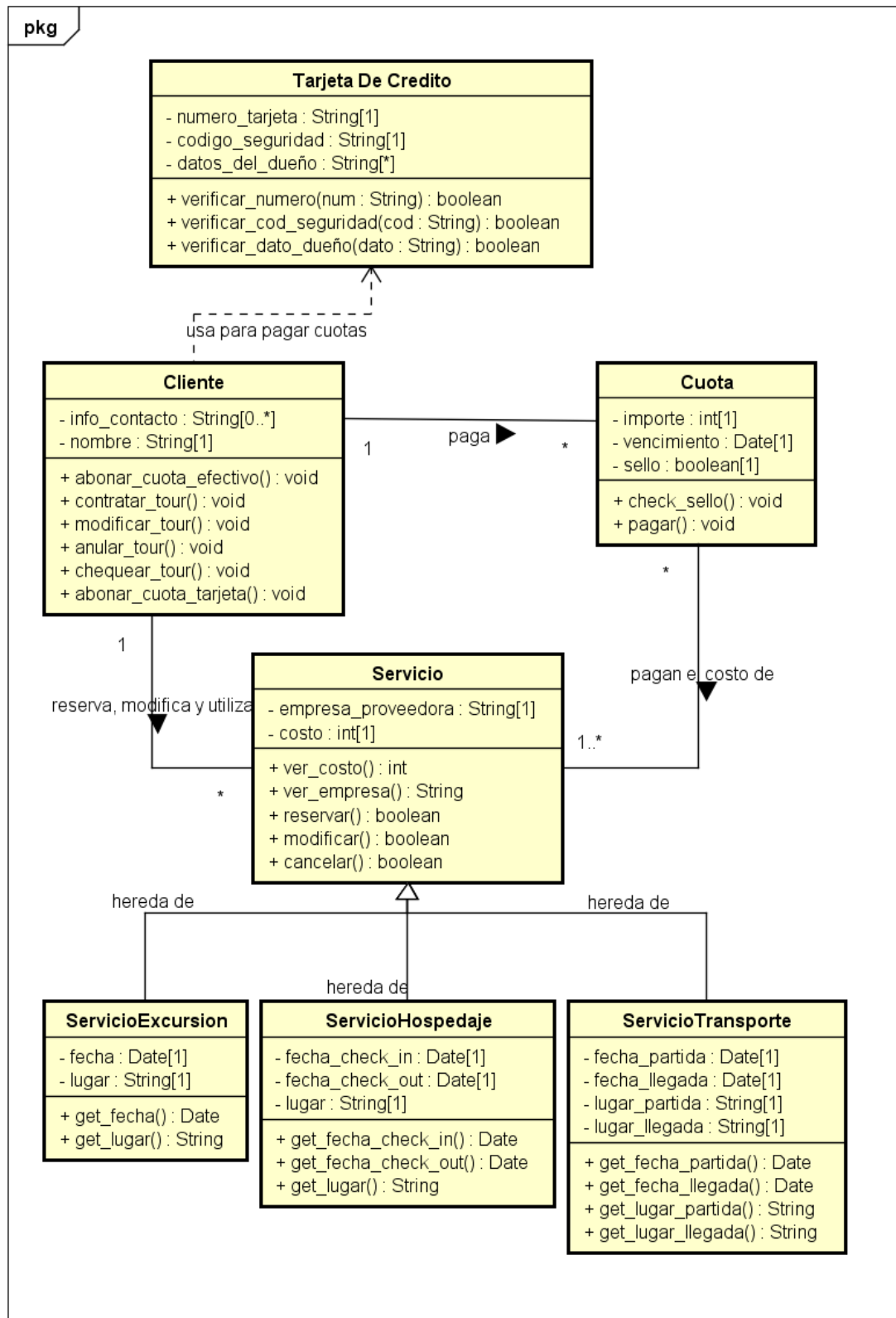
Contratar un Tour	
Descripción	El cliente realiza la contratación de un tour.
Actores	Cliente.
Flujos	
Flujo Principal	<ul style="list-style-type: none">■ El cliente realiza la contratación de un tour ofrecido por la agencia.■ Se establecen los términos y condiciones del mismo.■ Se le entrega la chequera de pagos.■ Fin.
Post-Condiciones	<ul style="list-style-type: none">■ El cliente posee contratado un tour.■ El cliente posee su chequera de pagos.

2.4. Diagrama de Casos de Uso



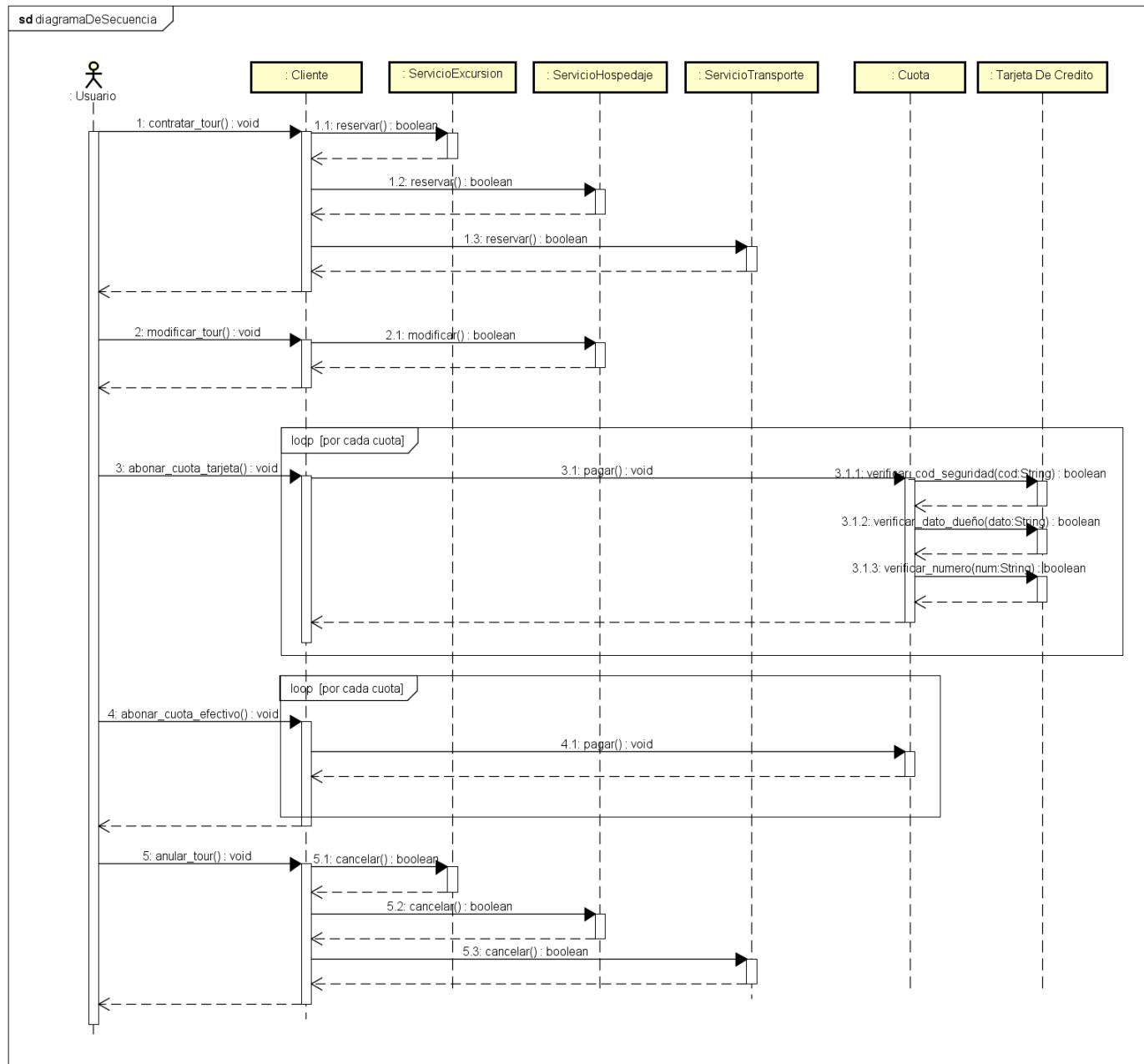
3. Modelo de Clases

3.1. Diagrama de Clases



4. Diagramas de Interacción

4.1. Diagrama de Secuencia



4.2. Diagrama de Colaboración

