



THE BARBIZON CENTRE Hotel

GRUPO 1

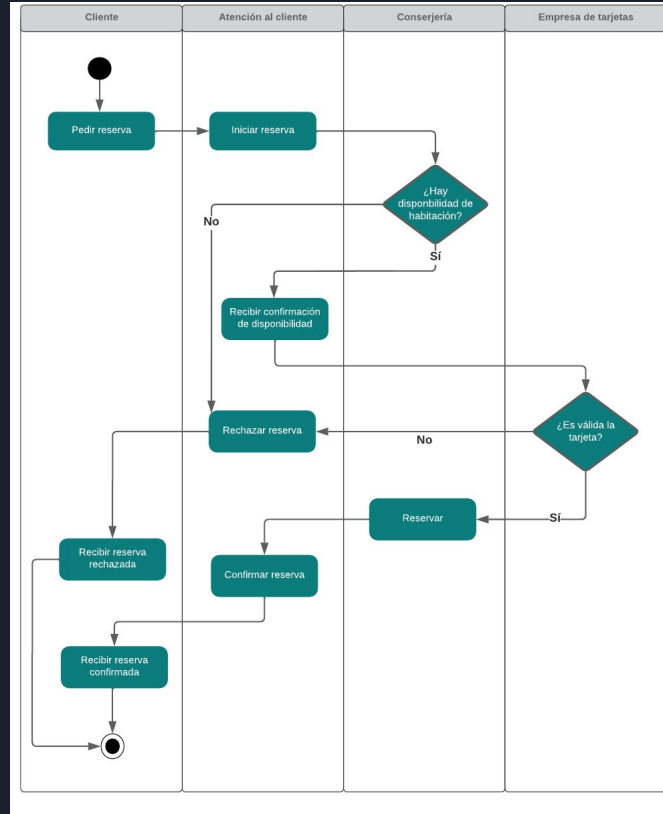
Aguirre - Correa - Dimartino - Galdo Martinez - Merlo Gonzalez - Ortega - Sarzi - Villosres

Hipótesis y Supuestos

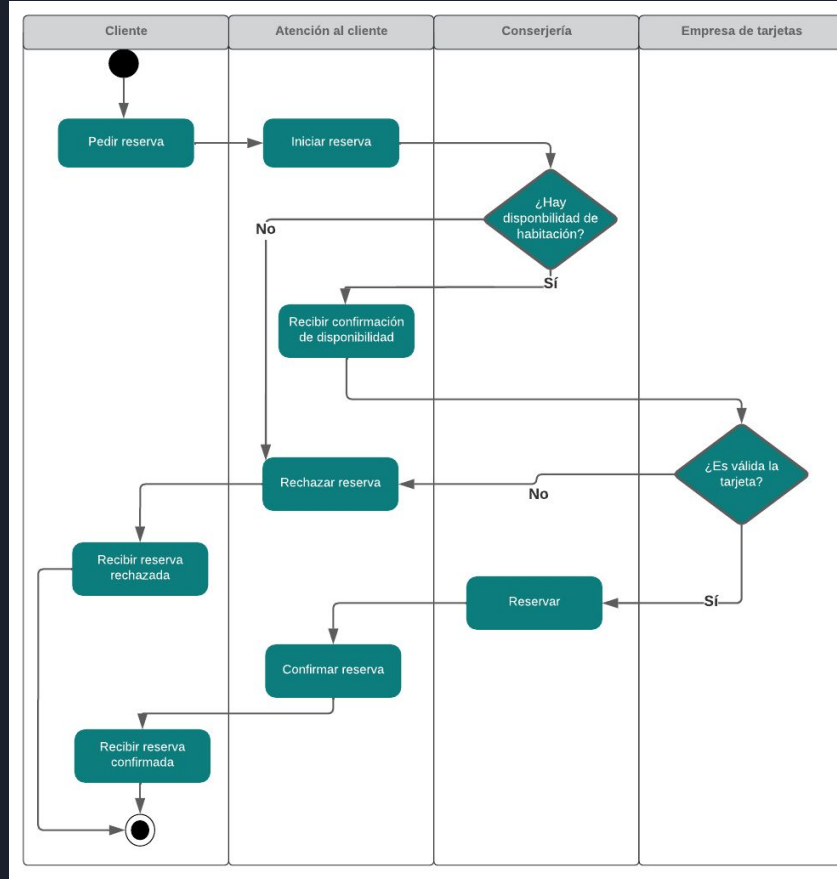
- El pago de la reserva se realiza 24 horas antes de la fecha reservada.
- Los servicios adicionales son incluidos de acuerdo a la categoría elegida.
- Los reportes son enviados al presidente del hotel cada semana el día lunes.
- El archivo de cierre de operaciones mensual es enviado durante la primera semana del mes siguiente.
- La facturación de la reserva es recibida por parte de la empresa de tarjetas.
- El pago solo es aceptado con tarjetas de débito.
- Se podrá efectuar un cambio en la fecha de la reserva siempre que se cuente con 24 hs de anticipación respecto de la inicial.



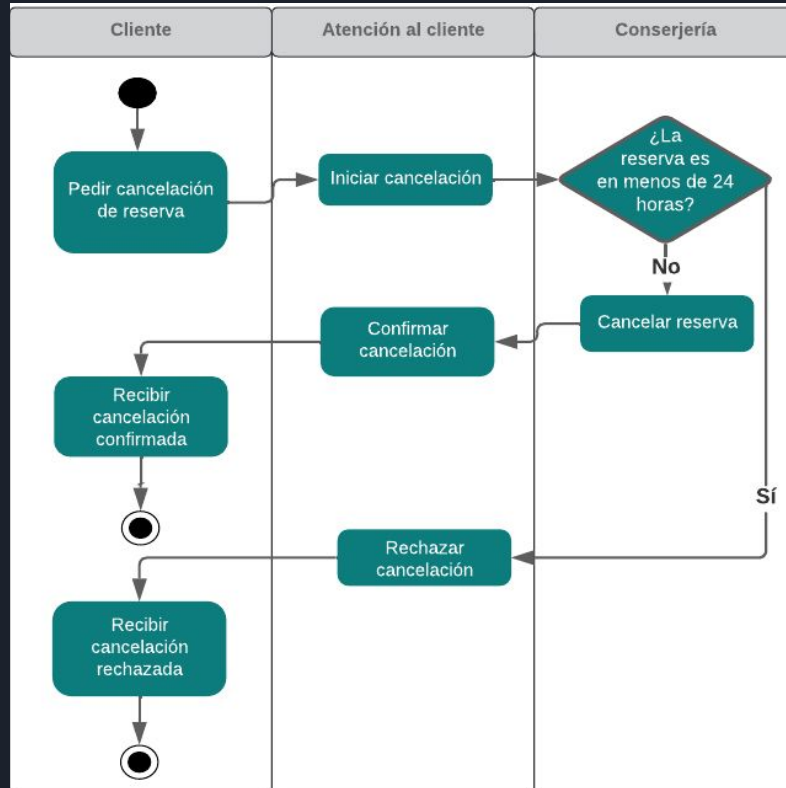
Diagramas de Actividad - Realizar Reserva



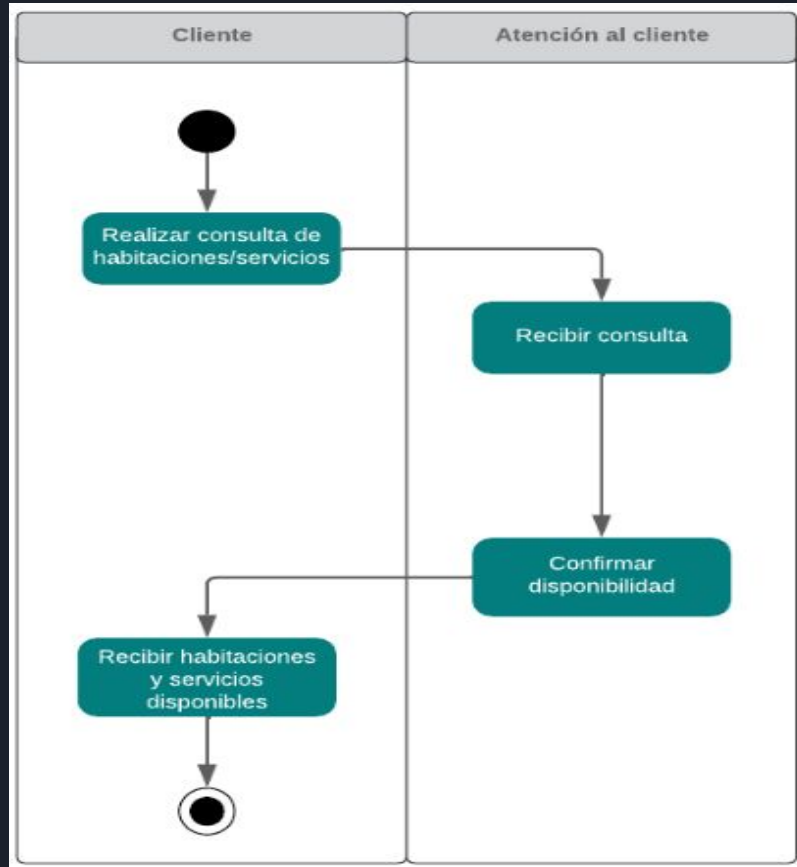
Diagramas de Actividad - Realizar Reserva



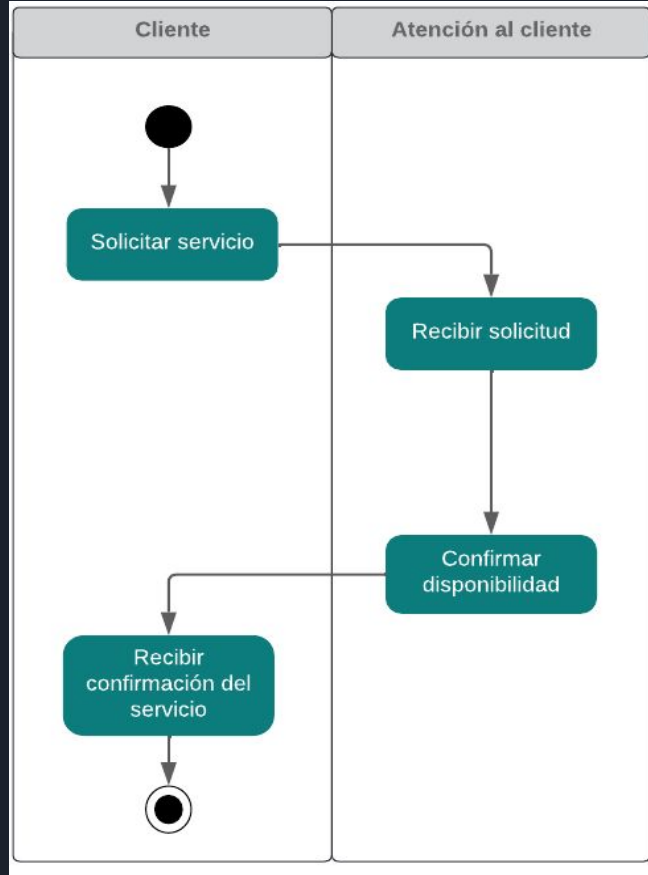
Diagramas de Actividad - Cancelar reserva



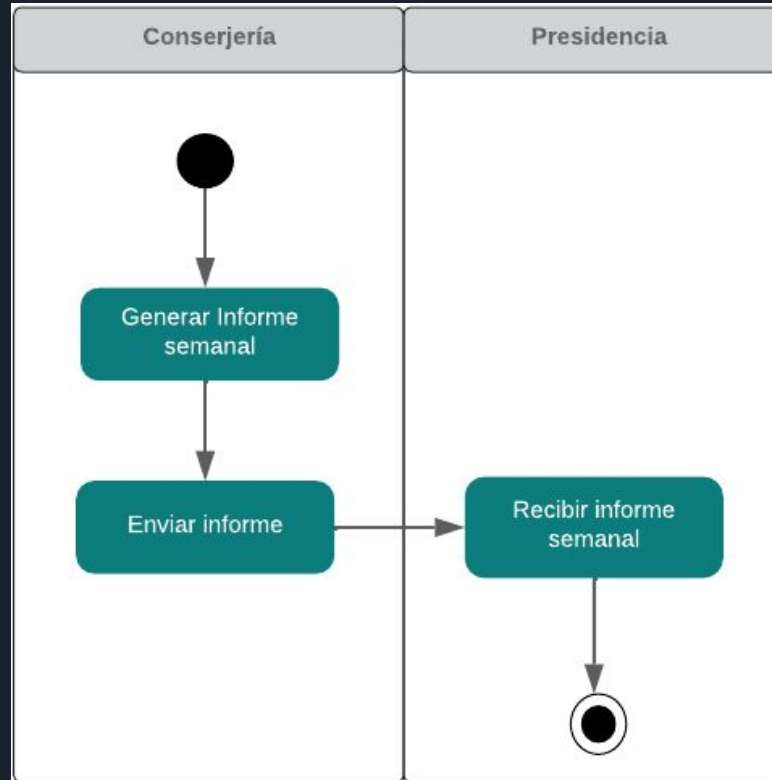
Diagramas de Actividad - Realizar consulta



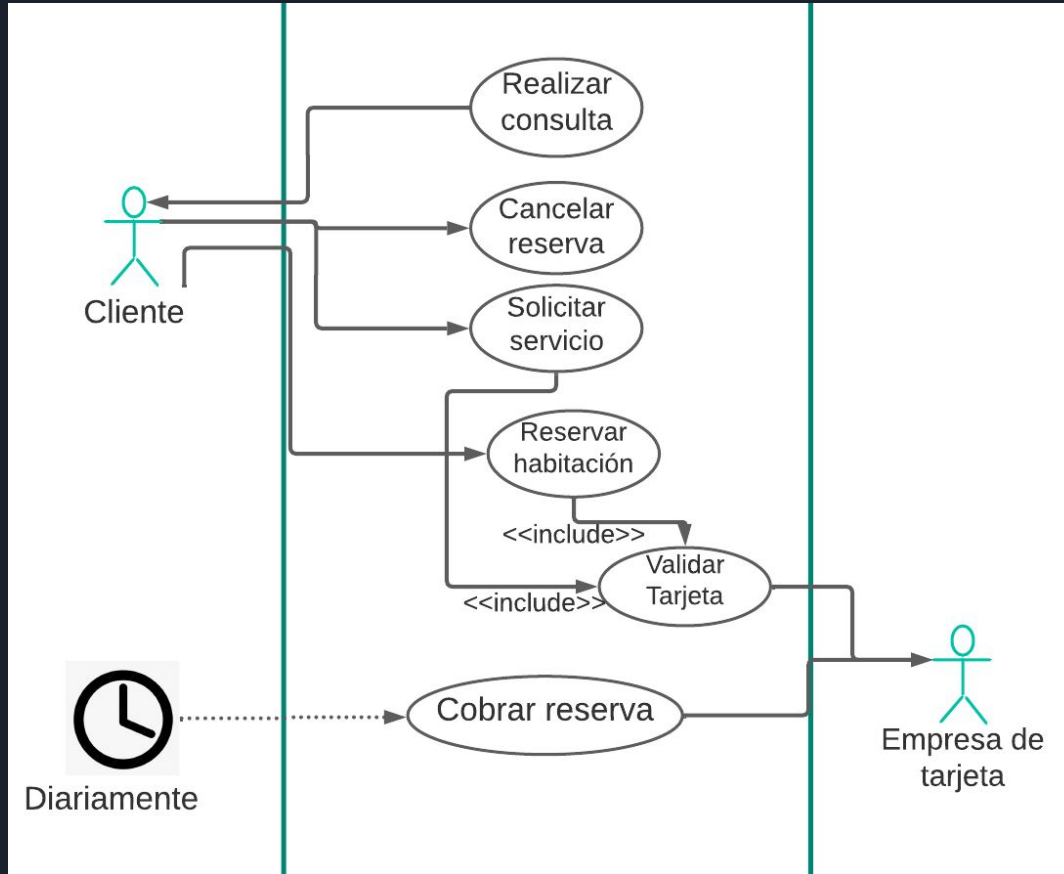
Diagramas de Actividad - Solicitar Servicio



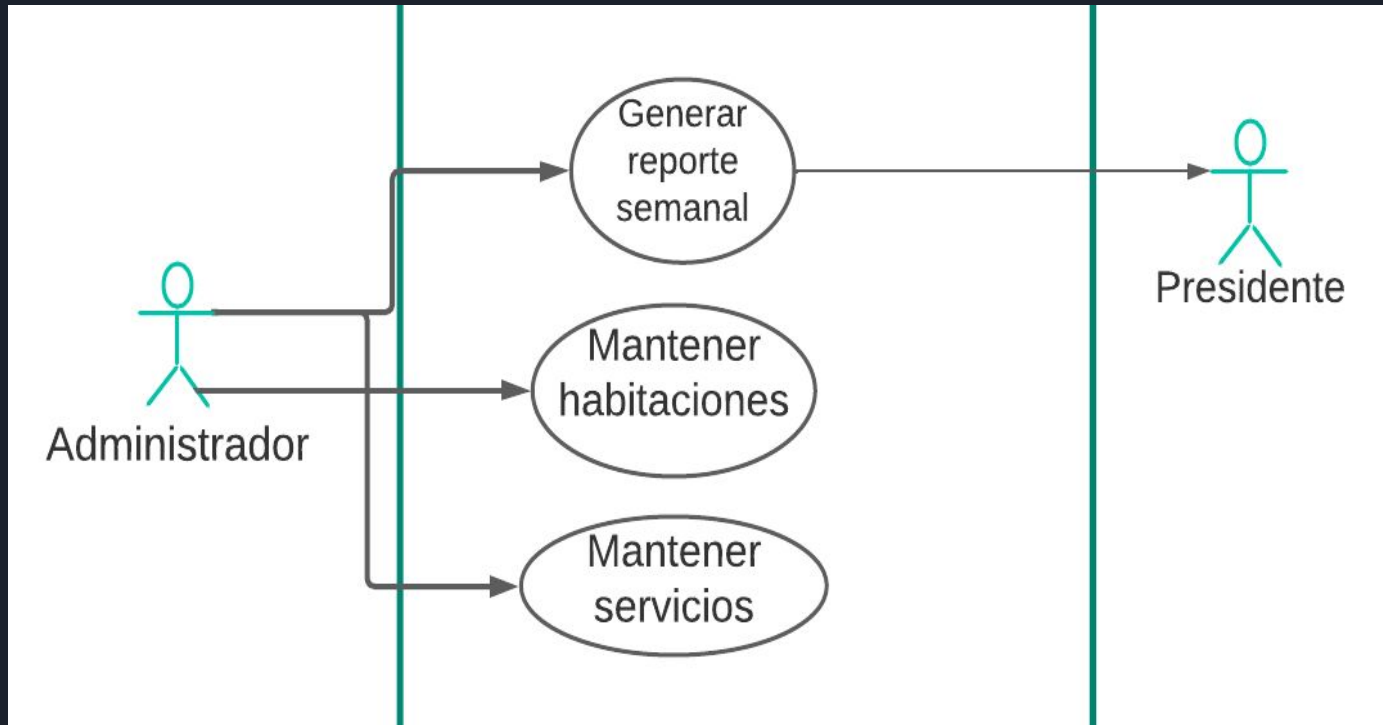
Diagramas de Actividad - Generar informe



Diagramas de Casos de Uso



Diagramas de Casos de Uso





Storytelling

Había una vez un grupo de estudiantes que necesitaban viajar a Francia para competir en el torneo Internacional de Programación. Todos coincidieron en hospedarse en “The Barbizon Centre Hotel” ya que tenía muy buenas recomendaciones en TripAdvisor.

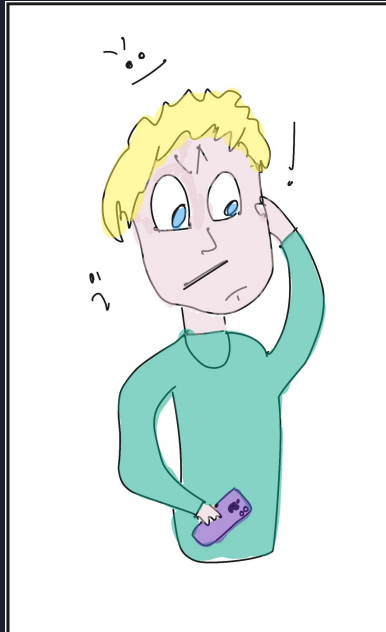
Repetidas veces intentaron realizar su reserva ya sea telefónicamente o vía mail, pero nunca lograban ser atendidos por un ejecutivo, o recibir una respuesta en sus casillas de mail.

Uno de los integrantes continuó indagando en los comentarios, y encontró que la mayoría de los huéspedes recomendaban realizar la reserva vía web ya que era mucho más dinámico.

Así fue como buscaron en Google el Hotel hasta ser redirigidos a su página, pudiendo finalmente concretar su reserva, regresando al país con la medalla dorada.

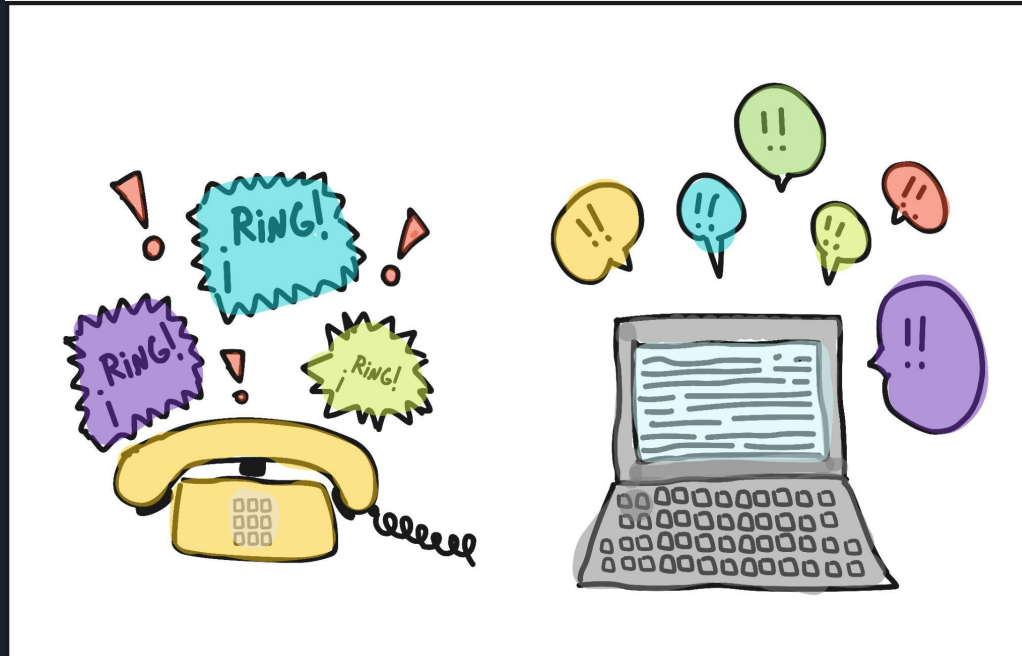
Storytelling

CONTEXTO: Un grupo de jóvenes quiere realizar una reserva en The Barbizon Centre Hotel.



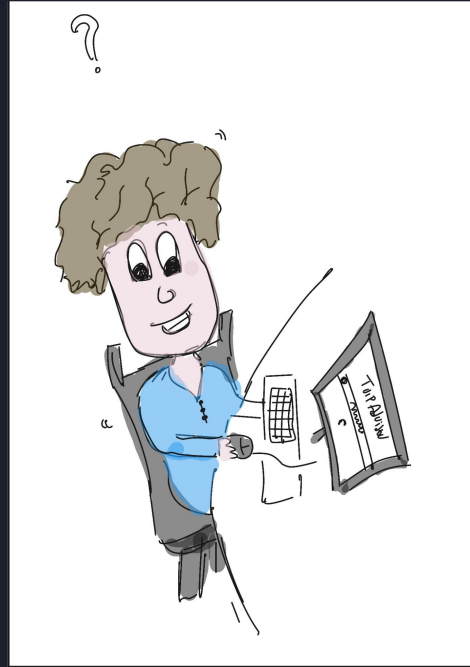
Storytelling

PROBLEMA: Mails sin leer y llamadas sin ser atendidas debido a la gran cantidad de reservas, quedando estas sin concretarse.



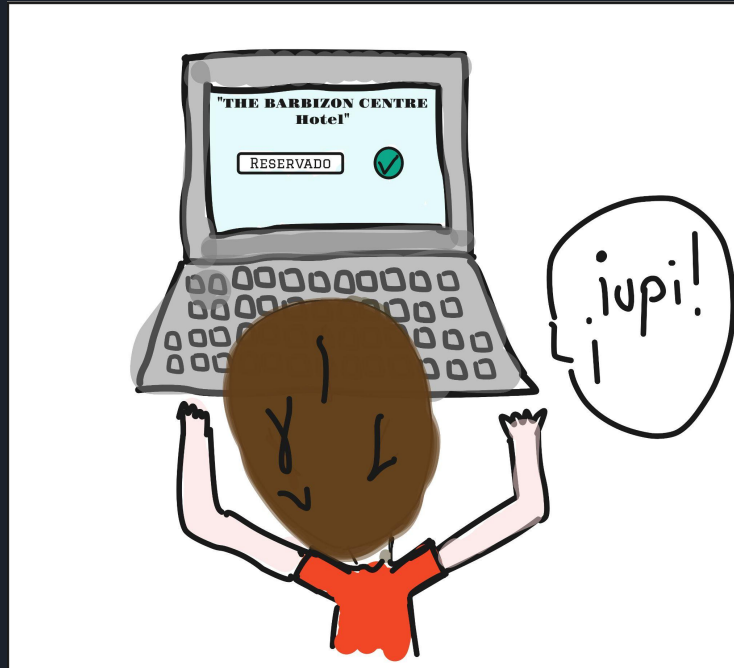
Storytelling

SOLUCIÓN: Realizar las reservas a través de la página web del hotel.



Storytelling

FINAL FELIZ: Efectuar todas las reservas.



Scope Canvas

PROYECTO: The Barbizon Centre Hotel

Usuarios

✓ Necesidades

¿Qué necesitan o desean los usuarios?

Realizar reservas de forma más rápida

Poder reservar a cualquier hora

Simplificar el proceso de reserva

📦 Motivadores

¿Qué mejora les entregaremos?

Mejor servicio de atención

Procesos de reserva mas rápidos

Disponibilidad de atención las 24hs

♥ Propósito

¿Qué hace que esto valga la pena?

Garantizar todas las reservas automatizando el proceso

Negocio

🏢 Impacto

¿Que tan lejos podríamos llegar?

Conseguir nuevos clientes

Que sea el sistema mas usado en Amsterdam

Expandirse a nuevas sucursales de Hoteles

🎯 Objetivos

¿Qué queremos lograr con este proyecto?

Reducir el número de cancelaciones un 30%

Disminuir la cantidad de empleados de atención al cliente en un 80%

Aumentar la cantidad de reservas un 40%

Aumentar la cantidad de servicios adicionales utilizados un 20%

Reducir los tiempos de reserva en un 60%

⚡ Comportamientos

¿Que esperamos que hagan los usuarios?

Reservar una habitación

Pedir servicios adicionales

📊 Métricas

¿Que mediremos para saber si vamos bien?

Cantidad de reservas

Cantidad de cancelaciones

Cantidad de servicios utilizados

Cantidad de reservas que no llegaron a concretarse

Scope Canvas



Scope Canvas





Preguntas?



¡Gracias!