

Instituto Superior Tecnológico Cibertec



**“DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE
RESERVA Y VENTAS DE PASAJES EN LÍNEA DE LA EMPRESA
CVP S.A.”**

CURSO : PROYECTO INTEGRADOR II

SEMESTRE : 2017 – II

CICLO : SEXTO

SECCIÓN : T6GM

ELABORADO POR:

- Apaza Arcos, Rosmelia
- Núñez Ramírez, Brian
- Sánchez Rojas, Nancy
- Valdivia Sánchez, Laura Cristina

1. Fundamentación

Este proyecto tiene como finalidad desarrollar e implementar un sistema de ventas y reservas de pasajes en línea para la empresa CVP AIRLINES S.A, para agilizar la gestión de reservas y poder aumentar sus ventas. Este sistema web permite al usuario tener un acceso fiable, rápido y de fácil acceso a la información requerida.

2. Objetivos del Proyecto de Investigación

Los objetivos de este proyecto son los que dan una guía para el desarrollo del mismo y son el medio de evaluación del desarrollo de este trabajo de grado.

2.1. Objetivo General

Consiste en brindar un mejor servicio de venta de pasajes en línea a través de un sistema web, en el cual automatice y agilice los procesos que la empresa solicite.

2.2. Objetivo Especifico

- Aumentar en un 60 % los ingresos de la empresa, con un sistema web accesible a los usuarios finales.
- Disminuir el tiempo de espera en un 70 % los procesos de venta y reserva de pasajes.
- Permitir a los usuarios el uso del sistema, facilitando así el ingreso de información para de esta forma hacer del proceso de carga de datos un trabajo simple, sencillo y rápido.
- Permitir a los clientes realizar la reserva y compra de pasajes vía el sistema web, ofreciendo un mejor servicio.

3. Antecedentes

CVP AIRLINES S.A., es una empresa que se dedica al rubro de reserva y ventas de pasajes terrestres. Teniendo como objetivo principal ofrecer un servicio de calidad para sus clientes, con más de 8 años de experiencia en el rubro **CVP AIRLINES S.A.** Para agilizar este proceso y posteriormente pensando en la comodidad de estos, decide utilizar la nueva tecnología, implementando un sistema web, para así poder realizar su proceso de reserva y venta de pasajes más ágil y sencillo.

El Problema de	<p>Los procesos que se gestionan en Agencia de Viajes es la siguiente:</p> <p>No poder controlar la disponibilidad de viajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El tiempo de espera en el proceso de reserva y venta de pasajes, haciendo más lento la venta de pasajes terrestres. - Demora en realizar los pagos de la venta, ocasionando incomodidad en los clientes.
Afecta a	<p>El área de operaciones y los representantes de las áreas de Economía, Personal e incluso a los trabajadores de esta agencia de viajes, ya que demora de ventas origina molestia e incertidumbre de ellos.</p> <p>Clientes que desean adquirir sus servicios.</p> <p>Al área comercial y marketing.</p>
El Impacto Asociado es	<p>Grandes posibilidades de cometer un error a la hora de realizar la venta de pasajes. Así mismo la demora en la reserva y venta de pasajes redujo un 20%, los clientes que adquieren el servicio en la empresa.</p>
Una Adecuada Solución sería	<p>Crear un sistema web de reserva y venta de pasajes. Este sistema permitirá realizar diferentes procesos facilitando así el uso tanto a los clientes, como a los trabajadores de la empresa.</p>

4. Alcance

4.1. Dentro del Alcance

El sistema de reserva y venta de pasajes, permitirá registrar las ventas realizadas por los usuarios a través de la página web, permitiendo facilitar la búsqueda de información para evitar las demoras en el proceso.

Al tener la reserva y venta realizada, el software permitirá enviárselo al administrador de sistema un extracto de lo más importante de la operación de ventas y este mismo pueda observarlo y modificar si es que se presenta algún error, además el sistema busca generar ventajas competitivas ofreciendo un servicio en línea interactivo en el cual se podrán registrar reservas, realizar pagos mediante la web.

4.2. Fuera del Alcance

- El sistema no asegura un control total del proceso a ejecutar.

- Las solicitudes de venta deben ser estrictamente verificados en las áreas correspondientes para su digitación en el software
- El acceso al sistema estará restringido para el personal no aprobado, para los cual, se incluye funciones de seguridad como registro y logueo.

4.3. Restricciones

- La implementación de dicho sistema no debe interferir con el desarrollo de las labores ni del proceso.
- No se aceptará el envío de Resolución Administrativa de licencia sin goce de+ falta algún requisito.
- El sistema estará desarrollado en el Lenguaje de programación JAVA(Eclipse).
- Se utilizará el proceso de la Metodología ágil SCRUM.
- E gestor de Base de Datos utilizado será MySQL Server.
- El sistema podrá ser utilizado en plataformas web (internet Explorer, Google y Firefox).

4.4. Supuestos

- Los usuarios recibirán una previa capacitación antes de la entrega del software, los cual consistirá en información sobre el correcto uso del sistema.
- El sistema tendrá actualizaciones mensuales, en efecto, los beneficiarios serán informados.

5. Justificación

5.1. Justificación del Proyecto

La creación del proyecto nace con la iniciativa de la empresa la cual observo que sus ventas de pasajes terrestres en caído un 30 %, también observaron que ya no cuentan con clientes asiduos en su empresa es por ello que este proyecto busca plasmar las necesidades de la empresa CVP AIRLINES S.A en una solución informática el cual sea capaz de llevar a cabo el proceso de venta y reserva de pasajes con capacidad de conexión en todo el territorio nacional, efectivo cálculo de disponibilidad para cada viaje en particular, capacidad de ventas anticipadas de servicios y capacidad de almacenar reservas.

- Los beneficiados directos, serán los desarrolladores de la página Web, empresas de negocios que promueven la implementación y actualización del sistema. Asimismo, los usuarios formaran parte de este.

- Los beneficiados indirectos, serán los clientes que requieran de una atención inmediata. Además, contarán con la seguridad de adquirir sus boletas de la compra realizada de la empresa **CVP AIRLINES S.A.**

6. Diagnóstico del Proyecto

6.1. SOCIAL

En el ámbito social, la implementación de un sistema que permita a cualquier peruano la reserva y compra de un pasaje de manera fácil y sencilla es lo que toda empresa debería optar en adquirir si es que quiere tener un mayor alcance en el mercado de transporte. Según observaciones, el promedio de los peruanos que toma el bus ya sea para ir de paseo o retorno a su tierra es de 68%, mientras que el resto prefiere ir en carro personal o avión. Por este motivo es bueno optar la mejora e implementación de ventas de pasajes por web para aumentar las ventas, y a su vez agilizar las ventas en caja.

6.2. ECONOMICO

En el ámbito económico, el sistema web ayudará a la empresa a tener un mejor control sobre las ventas de sus diversos pasajes terrestres, debido a que estas se realizarán vía online. Esto mejora el tiempo de atención al cliente, ya que ellos mismos podrán registrarse y realizar la compra de pasajes a través de internet, sin la necesidad de acercarse a la Agencia de Viajes. Con esto, la empresa va a generar más ventas, asimismo presenta una nueva opción de la compra de sus pasajes para sus clientes. A su vez, los administradores del sistema, podrán generar reportes de las ventas realizadas en cualquier momento y lugar.

6.3. TECNOLOGICO

En el ámbito tecnológico, el proyecto abarca los siguientes aspectos. En primer lugar, en el campo de las TIC's, es un proyecto que brinda servicio para la adquisición de pasajes vía online, haciendo más rápida la realización de compra de pasaje terrestre. Además, los usuarios del sistema Web podrán generar reportes de sus compras en cualquier momento y lugar, ya que el sistema es vía Web. En segundo lugar, el sistema permite monitorear a los usuarios que se encuentran activos y saber cuáles son sus sugerencias. Los usuarios registrados en el sistema web pueden realizar sus compras, incluso revisar guías turísticas recientes. Por último, en el entorno de la seguridad informática, el sistema genera un reporte diario de los usuarios que acceden al sistema, esto es muy importante para prevenir futuros problemas informáticos.

7. PRODUCTO BACKLOG

Product backlog				
Historia	Prioridad	Descripción	Estimación	Estimación acumulada
Administración de Recursos				
	1	Debe permitir el registro de los trabajadores (Administradores, Vendedores).		
	3	Debe permitir las modificaciones de registros de los trabajadores.		
	1	Debe permitir el registro de equipos de transportes.		
	1	Debe permitir el registro de choferes.		
Programación de Viajes				
	2	Debe permitir la programación de los viajes.		
	1	Debe permitir el control de modificaciones de viajes.		
	1	Debe facilitar la consulta de estados de los viajes programados.		
Reserva de Pasajes				
	1	Debe permitir la reserva de pasajes por orden de los vendedores.		
	1	Debe permitir la reserva de pasajes por orden de los clientes.		
	1	Debe facilitar el informe de pasajes reservados.		
Venta Online				
	1	Debe permitir la venta de pasajes online previamente reservados.		
	1	Debe facilitar el informe de pasajes vendidos de forma online.		
	1	Debe facilitar el registro de todos los pasajes vendidos de forma online		
Venta Presencial				
	2	Debe permitir la venta de pasajes presencial previamente reservados.		
	2	Debe facilitar el informe de pasajes vendidos de forma presencial.		
	2	Debe facilitar el informe de pasajes vendidos de forma presencial.		