

OBOSHotel - Central de Reservas Online
Especificação de Requisitos Funcionais
Lista de Casos de Uso – Front-end e BackOffice





Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
13-01-2008	1.0.0	Construção dos casos de uso.	Nelson Santos
19-02-2008	1.0.1	Formatação final.	Helena Oliveira

Índice

1	FrontEnd	4
1.1	Actores	4
2	Casos de uso -	5
2.1	Reservar disponibilidades	5
2.2	Pesquisar disponibilidade.....	6
2.3	Consultar detalhe do produto	7
2.4	Comprar promoções	7
2.5	Efectuar o checkout.....	8
2.6	Efectuar o pagamento.....	9
2.7	Adicionar, remover, visualizar o carinho	9
2.8	Consultar mapa do <i>site</i>	10
2.9	Efectuar um contacto.....	10
2.10	Pesquisar	10
3	BackOffice	12
3.1	Actores	12
4	Casos de Uso – Produto	13
4.1	Inserir Produto.....	13
4.2	Editar Produto	13
4.3	Consultar Produto	13
4.4	Remover Produto	14
4.5	Actualizar Preços dos Produtos	14
4.6	Inserir Categoria	14
4.7	Associar Produtos a Categorias.....	14
5	Casos de Uso - Hotel	15
5.1	Inserir Informação do Hotel	15
5.2	Editar Informação do Hotel	15
5.3	Remover Hotel.....	16
6	Casos de Uso – Integração com Sistema de Gestão Hoteleira	17
6.1	Exportar Preços dos Produtos para Sistema de Gestão Hoteleira.....	17
6.2	Exportar compras (reservas) para Sistema de Gestão Hoteleira	17
6.3	Importar Produtos	17
6.4	Importar Dados de Hotéis/Quartos.....	18
7	Casos de Uso – Relatórios de Actividade Comercial	19
7.1	Visualizar Relatório de Vendas/Reservas (geral).....	19
7.2	Visualizar Relatório de Reservas “do Meu Hotel”	19
8	Casos de Uso – Perfil.....	20
8.1	Criar Perfil.....	20
8.2	Alterar Perfil	20
8.3	Remover Perfil	20
9	Casos de Uso –Utilizador.....	21
9.1	Criar Utilizador.....	21
9.2	Pesquisar Utilizador	21



9.3	Remover Utilizador	21
9.4	Alterar Utilizador	21
9.5	Ver Detalhe do Utilizador	22



1 FrontEnd

1.1 Actores

Cliente – Este actor representa um utilizador final do sistema (FrontOffice) que acede ao sistema para reservar alojamento ou simplesmente consultar a oferta de alojamento, promoções e informação disponível.



2 Casos de uso -

2.1 Reservar disponibilidades

Notas:

- Os hotéis têm conhecimento das suas reservas através da consulta do site. A Central de Reservas envia a factura aos hotéis através de correio.
- O site irá emitir o e-voucher ao cliente via email
- Cancelamento: o utilizador contacta a Central de Reservas que irá analisar e processar o pedido de cancelamento.
- Facturação emitida posteriormente pelo Sistema de Gestão Hoteleira/ERP do Hotel ou da Central de Reservas.
- A pesquisa de disponibilidade deve ser feita pelos seguintes campos: Tipo de quarto, localização e datas

2.1.1 Fluxo de Eventos

2.1.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de "Reservar Disponibilidade"
2. O utilizador deve "pesquisar disponibilidade" (ver caso de uso respectivo)
3. O utilizador pode seleccionar uma entrada do resultado devolvido pela pesquisa e optar por accionar uma das seguintes funcionalidades
 - "Consultar detalhe do quarto".
 - "Adicionar ao carinho"
4. Caso o utilizador tenha adicionado o produto ao carinho e pretender efectivar a compra deve:
 - Efectuar o checkout
 - Efectuar o pagamento
5. Após o sucesso da operação de pagamento, o sistema emite um mail ao cliente com o voucher respectivo.

2.1.1.2 Fluxo Alternativo

Desistência da operação

1. O utilizador pode não seleccionar nenhuma entrada da lista do resultado devolvida pela pesquisa e "sair" da página.

Consultar o carinho

1. O utilizador pode consultar os produtos do carrinho de compra, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carrinho

Efectuar o checkout

1. O utilizador pode accionar a operação de checkout, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carinho de compras



2.2 Pesquisar disponibilidade

2.2.1 Fluxo de Eventos

2.2.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de “Pesquisar Disponibilidades”
2. O sistema apresenta um formulário com os critérios de pesquisa
3. O utilizador pode definir os seguintes critérios:

Campo	Tipo	Observações
Data entrada	Data	Por defeito assume a data sistema caso o utilizador não introduza a data.
Data saída	Data	Por defeito assume a data sistema +1 caso o utilizador não introduza a data.
Tipo de quarto	Combobox	Apresenta uma lista com os tipos de quartos definidos no sistema
Localização	Combobox	Apresenta a lista com as localizações (regiões de turismo de Portugal)

4. O utilizador acciona a operação de pesquisa
5. O sistema recebe o pedido do utilizador e efectua a pesquisa com base na conjugação de critérios utilizados e apresenta uma listagem (ordenada pelo preço da estadia, do mais barato para o mais caro) com a seguinte informação:

Campo	Tipo	Observações
Nome do Hotel	<i>Texto</i>	
Localização	<i>Texto</i>	
Tipo de Quarto	<i>Texto</i>	
Preço	<i>Texto</i>	
Detalhe	<i>Link</i>	Link para o detalhe do produto + informação do hotel

6. O utilizador pode navegar entre as páginas da listagem e redefinir os critérios de pesquisa

2.2.1.2 Fluxos Alternativos

Dados/Formato Inválidos

1. O utilizador acciona a operação pesquisar preenchendo critérios com dados inválidos ou mal formatados
2. O sistema apresenta uma mensagem ao utilizador informando do preenchimento incorrecto dos campos

Inexistência de Dados

1. O sistema processa a pesquisa com o critério definido e não encontra resultados



2. O sistema apresenta uma mensagem a informar o utilizador

Consultar detalhe do produto

1. O utilizador poderá seleccionar uma disponibilidade e consultar o respectivo detalhe.

2.3 Consultar detalhe do produto

2.3.1 Fluxo de Eventos

2.3.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de "Consultar detalhe do produto"
2. O sistema apresenta informação detalhada do produto seleccionado. Será visualizada além da informação detalhada do produto (quarto) a informação do hotel.

2.3.1.2 Fluxos Alternativos

Adicionar ao carinho

1. O utilizador acciona a operação "Adicionar o carinho"
2. O sistema adiciona o produto ao carinho de compra

Consultar o carinho

2. O utilizador pode consultar os produtos do carrinho de compra, caso tenha adicionado pelo menos um produto no carrinho

Efectuar o checkout

2. O utilizador pode accionar a operação de checkout, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carinho de compras

2.4 Comprar promoções

*Neste canal estarão disponíveis apenas os produtos em **promoção**.*

2.4.1 Fluxo de Eventos

2.4.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de "Promoções"
2. O sistema apresenta a lista de produtos disponíveis: imagem + texto, associados à categoria "Promoções"
3. O utilizador pode navegar entre as páginas da listagem

2.4.1.2 Fluxos Alternativos

Consultar detalhe do produto

1. O utilizador poderá seleccionar um produto e consultar o respectivo detalhe.



Adicionar ao carinho

1. O utilizador acciona a operação "Adicionar o carinho"
2. O sistema adiciona o produto ao carinho

Consultar o carinho

1. O utilizador pode consultar os produtos do carrinho de compra, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carrinho

Efectuar o *checkout*

1. O utilizador pode accionar a operação de checkout, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carinho de compras

2.5 Efectuar o checkout

Antes de efectuar o pagamento propriamente dito, o utilizador deve fornecer um conjunto de informações necessárias ao envio da encomenda; deve fornecer a informação acerca do nome, morada, etc para além da informação específica da encomenda.

Esta funcionalidade estará disponível quando o carrinho tiver pelo menos um produto.

2.5.1 Fluxo de Eventos

2.5.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de "checkout"
2. O sistema apresenta um formulário para preenchimento
3. O utilizador preenche os seguintes campos:

Campo	Tipo	Observações
Titulo	Texto	
Nome	Texto	
Apelido	Texto	
Endereço	Texto	
Cidade	Texto	
Estado/Província	Texto	
Código Postal/Zip Code	Texto	
País	Texto	

4. O utilizador submete os dados
5. O sistema mostra os detalhes da encomenda
6. O utilizador acciona a ordem de pagamento.

2.5.1.2 Fluxos Alternativos

Cancelar a operação

1. O utilizador poderá cancelar a operação de checkout.



2.6 Efectuar o pagamento

Esta funcionalidade é sempre antecedida pelo checkout

2.6.1 Fluxo de Eventos

2.6.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de "Pagamento"
2. O sistema apresenta um formulário para preenchimento
3. O utilizador preenche os seguintes campos:

Campo	Tipo	Observações
Tipo de cartão	Radio button	Só pode ser seleccionado o valor "Visa" na actual versão
Nº do cartão	texto	
Titular do cartão	texto	
Código de autorização	texto	3 últimos dígitos no número nas costas do cartão
Data de expiração	Mês/ano	

4. O utilizador acciona a operação de pagamento
5. O sistema dialoga com o fornecedor de pagamentos online para debitar o valor da compra
6. O sistema envia um e-mail com o e-voucher ao cliente:

2.6.1.2 Fluxos Alternativos

Cartão inválido

O sistema emite a mensagem de que o cartão não é valido , e a compra não é concretizada

Pagamento não autorizado

O sistema emite a mensagem de que o pagamento não foi autorizado , e a compra não é concretizada

Cancelar a operação

Antes de activar a operação de pagamento, o utilizador poderá cancelar a operação de pagamento

2.7 Adicionar, remover, visualizar o carinho

O utilizador pode seleccionar um produto e adicioná-lo ao carinho.

Sempre que o carinho tenha pelo menos um produto, o utilizador poderá visualizar o conteúdo do carinho e se pretender poderá seleccionar produtos e removê-los do carinho.

Após a adição ou remoção de produtos ao carrinho, poderá recalculer a lista/valor do carinho

Se o carinho tiver pelo menos um produto poderá efectuar o checkout



2.8 Consultar mapa do site

2.8.1 Fluxo de Eventos

2.8.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade de "Consultar Mapa do Site"
2. O sistema apresenta a informação sobre a organização do site – tipo índice (esta página terá informação estática)

2.9 Efectuar um contacto

2.9.1 Fluxo de Eventos

2.9.1.1 Fluxo Principal

1. O utilizador acede à funcionalidade "Contacte-nos"
2. O sistema apresenta a seguinte informação:
Texto + Imagem
Link mailto: <endereço de email a definir>
Outros contactos <da Central de Reservas ou do Hotel>:
Morada: <morada da entidade>
Telefone: <telefone da entidade, incluindo indicativo telefónico internacional>
Fax:: <fax da entidade, incluindo indicativo telefónico internacional>
E-mail : <e-mail da entidade >
Informações Gerais

2.9.1.2 Fluxo Alternativo

Envio de mensagem

1. O utilizador poderá enviar uma mensagem para a central de reservas/hotel ao aceder ao link mailto:<endereço de e-mail a definir>
2. O sistema abre a janela do programa registado no posto de trabalho do utilizador para envio de correio eletrónico, para o envio de e-mail, já com o destinatário preenchido

2.10 Pesquisar

Esta funcionalidade estará disponível na página inicial e irá incidir sobre *keywords* associadas ao produto.

2.10.1 Fluxo de Eventos

2.10.1.1 Fluxo Principal

1. Na página inicial, o utilizador preenche o campo "pesquisar" com a palavra chave pretendida e acciona a operação de pesquisa
2. O sistema retorna a lista de todos os produtos que contenham a *keyword* (palavra chave) na sua informação de detalhe.



3. O utilizador poderá navegar entre as páginas da lista dos resultados

2.10.1.2 Fluxo Alternativo

Consultar detalhe do produto

1. O utilizador poderá seleccionar um produto e consultar o respectivo detalhe.

Adicionar ao carinho

1. O utilizador acciona a operação "Adicionar o carinho"
2. O sistema adiciona o produto ao carinho de compra

Consultar o carinho

1. O utilizador pode consultar os produtos do carinho de compra, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carrinho

Efectuar o *checkout*

1. O utilizador pode accionar a operação de checkout, caso tenha adicionado pelo menos um produto ao carinho de compras.



3 BackOffice

3.1 Actores

Hotel – Este actor representa um utilizador que acede ao sistema para actualizar a informação do hotel, e das disponibilidades.

Central de Reservas – Este actor representa o utilizador responsável por fazer a gestão de backoffice.



4 Casos de Uso – Produto

Por produto entenda-se “tudo”o que será vendável no site:

- Quarto (disponibilidades) – produto disponível no canal de “Reserva”.

O preço dos produtos será definido em euros e irá incluir o IVA e demais taxas.

Nota : Uma vez que o “produto” é imaterial, não há gestão de stocks

4.1 Inserir Produto

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema inserir produtos no sistema definindo os seguintes atributos:

- Referência
- Nome (interno)
- Tipo de Produto
- Descrição curta
- Descrição longa
- Nome e descrições em três línguas (PT, EN, ES)
- Imagem pequena + Imagem grande
- Tipo de quarto
- Definição de preço base e data de início de aplicação
- Definição de ocupação máxima do quarto
- Definição do adicional (% do preço) por 2º e 3º pessoa
- Definição dos preços de períodos especiais (com datas de início e fim) e das disponibilidades em cada período

4.2 Editar Produto

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema editar os produtos criados no sistema, podendo para um dado produto alterar os seguintes atributos:

- Referência
- Nome (interno)
- Tipo de Produto
- Descrição curta
- Descrição longa
- Nome e descrições em três línguas (PT, EN, ES)
- Imagem pequena + Imagem grande
- Tipo de quarto
- Definição de preço base e data de início de aplicação
- Definição de ocupação máxima do quarto
- Definição do adicional (% do preço) por 2º e 3º pessoa
- Definição dos preços de períodos especiais (com datas de início e fim) e das disponibilidades em cada período

4.3 Consultar Produto

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema consultar o detalhe de um produto, que apresentará os seguintes atributos:

- Referência



- Nome (interno)
- Tipo de Produto
- Descrição curta
- Descrição longa
- Nome e descrições em três línguas (PT, EN, ES)
- Imagem pequena + Imagem grande
- Tipo de quarto
- Definição de preço base e data de início de aplicação
- Definição de ocupação máxima do quarto
- Definição do adicional (% do preço) por 2º e 3º pessoa
- Definição dos preços de períodos especiais (com datas de início e fim) e das disponibilidades em cada período

4.4 Remover Produto

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema remover um produto do sistema.

4.5 Actualizar Preços dos Produtos

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema alterar os preços de um determinado produto (quarto).

Poderá ser alterada:

- Definição de preço base e respectiva data de início de aplicação
- Definição dos preços de períodos especiais (com datas de início e fim), e respectivas datas de início de aplicação

4.6 Inserir Categoria

Esta funcionalidade permite ao administrador inserir uma Categoria. As Categorias podem ser associadas a produtos (quartos), criando assim grupos de produtos.

4.7 Associar Produtos a Categorias

Esta funcionalidade permite ao administrador associar um produto (quarto) a uma categoria. Isto permite, por exemplo, colocar um determinado produto em Promoção (ao associar um produto à categoria Promoção, esse produto ficará no conjunto de produtos em promoção, que será apresentado no front-end na página "Promoções").



5 Casos de Uso - Hotel

➤ Informação sobre os hotéis

- Nome
- Categoria (hotel/pousada/residencial/estalagem, etc conjugado com número de estrelas)
- Descrição do hotel
- Localização (Região de Turismo onde fica situado o Hotel)
- Informação de Contacto do Hotel (endereço, telefone, fax)
- Como Chegar/Mapa de localização
- Características do Hotel –(disponibilidade de equipamentos/serviços):
 - Acesso directo à Internet
 - Acesso sem Fio à Internet
 - Admitem-se animais
 - Balcão de Excursões
 - Bar
 - Cabeleireiro
 - Centro de Conferências
 - Centro de Negócios com Internet
 - Clube Infantil
 - Cocktail Bar
 - Cofre
 - Condições para reuniões e banquetes
 - Elevador
 - Equipado de Fax
 - Estacionamento do Hotel
 - Ginásio / Manutenção
 - Golf
 - Instalações para Deficientes
 - Lavandaria self-service
 - Lojas / Serviços Comerciais
 - Massagens
 - Piscina/Piscina Coberta
 - Restaurante
 - Sauna
 - Serviço de Câmbios
 - Serviço de quartos 24h
 - Ténis
 - Bilhar
- Imagem (Fotografia)
- Logótipo hotel/cadeia de hotéis

5.1 Inserir Informação do Hotel

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema inserir um hotel no sistema definindo os respectivos atributos.

5.2 Editar Informação do Hotel

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema editar os hotéis criados no sistema, podendo para um dado hotel alterar os respectivos atributos.



5.3 Remover Hotel

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema remover um hotel do sistema.



6 Casos de Uso – Integração com Sistema de Gestão Hoteleira

6.1 Exportar Preços dos Produtos para Sistema de Gestão Hoteleira

Esta funcionalidade permite a transferência de dados relativos a preços dos produtos (quartos) para o sistema de gestão hoteleira usado pelo Hotel. Os preços podem ser alterados no *backoffice* do OBOSHotel, pelo que deve ser disponibilizada uma forma de transportar estas actualizações para o sistema de gestão hoteleira.

Esta exportação poderá ser:

- Total (preços de todos os produtos)
- Incremental (preços alterados desde a última exportação)

A exportação será efectuada via um web service disponibilizado pelo OBOSHotel, e os dados devolvidos estarão em formato CSV.

A exportação deverá ser desencadeada por iniciativa do software de gestão hoteleira, através de um pedido HTTP.

6.2 Exportar compras (reservas) para Sistema de Gestão Hoteleira

Esta funcionalidade permite a transferência de dados relativos a compra de produtos (reserva de quartos) efectuadas no site Internet para o sistema de gestão hoteleira usado pelo Hotel. A exportação será incremental (reservas/vendas efectuadas desde a última exportação).

A exportação será efectuada via um web service disponibilizado pelo OBOSHotel, e os dados devolvidos estarão em formato CSV.

A exportação deverá ser desencadeada por iniciativa do software de gestão hoteleira, através de um pedido HTTP.

6.3 Importar Produtos

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema importar um conjunto de Produtos para o sistema, para o arranque inicial do catálogo on-line. Os dados dos produtos deverão estar contidos num ficheiro de formato CSV, com as seguintes colunas:

`ProductNr,descr,largeImage,smallImage,price,category,promo-y/n`



6.4 Importar Dados de Hotéis/Quartos

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema importar os dados de detalhe de hotéis e quartos para o sistema.

Os dados deverão estar contidos num ficheiro em formato XML, com estrutura bem definida, que deverá ser produzido pelo Sistema de Gestão do Hotel.

Este ficheiro também poderá conter referências para imagens (fotografias) que devem ser carregadas no detalhe dos hotéis e quartos.



7 Casos de Uso – Relatórios de Actividade Comercial

Relatório de vendas efectuadas num intervalo de tempo.
Não está previsto a impressão a não ser a própria página Web.

7.1 Visualizar Relatório de Vendas/Reservas (geral)

Esta funcionalidade permite ao utilizador a visualização de um relatório sobre as vendas registadas no sistema.

O utilizador poderá, antes de visualizar as vendas, parametrizar o relatório, indicando:

- o período temporal (data de início e final)
- o hotel
- a ref. de tipo de quarto
- o estado da "encomenda" (reserva efectuada, cancelada, ...)

7.2 Visualizar Relatório de Reservas "do Meu Hotel"

Esta funcionalidade permite ao utilizador pertencente a um dado hotel a visualização de um relatório sobre as reservas registadas no sistema, para os quartos do seu hotel.

O utilizador poderá filtrar a lista de reservas apresentada especificando o período temporal das reservas que pretende ver (datas "de:" "a:" para a data de início da reserva, e datas "de:" "a" para data de fim da reserva).



8 Casos de Uso – Perfil

Nesta fase foram identificados dois perfis de utilizadores do BackOffice:

- os utilizadores dos hotéis
- e os utilizadores da Central de Reservas

Os hotéis têm a responsabilidade de actualizar a informação dos respectivos estabelecimentos bem como a inserir e actualizar o mapa das disponibilidades. Poderão ainda alterar os preços dos respectivos quartos e consultar o respectivo relatório de vendas das disponibilidades num determinado período.

Os utilizadores da Central de Reservas são responsáveis pela gestão de todo o BackOffice.

8.1 Criar Perfil

Funcionalidade que permite ao administrador Sistema criar um perfil no sistema.

8.2 Alterar Perfil

Funcionalidade que permite ao Administrador Sistema alterar um perfil existente no sistema.

8.3 Remover Perfil

Funcionalidade que permite ao Administrador Sistema remover um perfil existente no sistema



9 Casos de Uso –Utilizador

9.1 Criar Utilizador

Esta funcionalidade permite ao administrador de sistema criar utilizadores definindo os seguintes atributos:

Parceiros (hotéis)

- Nome da Empresa
- Nome do Responsável
- Morada
- Código Postal
- Tipo de utilizador (hotel ou Central de Reservas)
- E-mail
- Fax
- Telefone
- NIB
- Método de pagamento (é sempre por transferência bancária – o que significa que o encontro de contas entre a Central de Reservas, que recebe o pagamento dos cliente finais, e o Parceiro será via transferência bancária)
- Login
- Password
- Perfil

Utilizador (Central de Reservas)

- Nome da Empresa - Central de Reservas
- Nome do Responsável
- Morada
- Código Postal
- Tipo de utilizador - Central de Reservas
- E-mail
- Fax
- Telefone
- Login
- Password
- Perfil

9.2 Pesquisar Utilizador

Esta funcionalidade permite ao utilizador da Central de Reservas listar e efectuar pesquisas, recorrendo às características de utilizador. Esta funcionalidade serve de selector para as funcionalidades de Remoção, Alteração e Ver Detalhe do Utilizador

9.3 Remover Utilizador

Após a selecção do utilizador efectuada na pesquisa, o administrador de sistema pode utilizar esta funcionalidade para efectuar a remoção de um utilizador do sistema.

9.4 Alterar Utilizador

Esta funcionalidade tem como objectivo efectuar alteração dos dados do utilizador



9.5 Ver Detalhe do Utilizador

Funcionalidade que permite ao administrador de sistema visualizar o detalhe da informação de um utilizador existente no sistema.