

Proyecto Web Site LagunaMar



Especificación de Requerimientos

Mayo, 2005

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad presentar las principales características y los requerimientos establecidos para el desarrollo de un Web Site para el Consorcio LagunaMar de Corporación Unión.

En todo proyecto se deben asentar por escrito los requerimientos que se han identificado, ya que esto provee el marco de referencia para establecer la línea base en el desarrollo de las funcionalidades y productos a entregar como parte del alcance establecido. Las actividades se ajustan a estos requerimientos, los cuales deben ser revisados periódicamente por los entes que se encuentren de alguna manera involucrados con la solución, por lo que se debe manejar, controlar y documentar cualquier cambio que surja en ellos durante su ejecución.

El documento está dividido en tres áreas:

1. **Característica de la Solución:** Consiste en indicar las potencialidades y facilidades generales que debe ofrecer el producto.
2. **Alcance de la Solución:** Se refiere al producto o servicio que se obtendrá al finalizar el proyecto.
3. **Especificación de Requerimientos:** Tiene por objetivo servir como instrumento para formalizar, por escrito, los requerimientos de la solución. En función de los mismos van a estar alineados los productos y las actividades a ejecutar.

2. CARACTERÍSTICA DE LA SOLUCIÓN

El Web Site de *LagunaMar Hotel - Resort & Casino*, es la solución de Corporación Unión que ofrecerá a los usuarios, información acerca de sus instalaciones, facilidades y servicios en el área Hotelera y Tiempo Compartido. Tiene la particularidad de ser un Site dinámico, es decir, no solo cuenta con la sección de información al público (contenido), sino que ofrecerá la facilidad de que el usuario interactúe con la solución, habilitando canales de comunicación con los clientes, entre otros.

Para llevar a cabo la atención en el área Hotelera y Tiempo Compartido se visualiza la integración con tres (3) de los sistemas operacionales de uso diario para esta Unidad de Negocio, como son: Tiempo Compartido, CLS y Tarifario, además del Directorio de Relacionados de Conexión Unión, quienes jugarán un papel muy importante en la operación de esta solución.

3. ALCANCE

El Alcance para el Proyecto se ha definido en tres (3) grandes áreas:

- **Página Web:**

Configurar e implantar la nueva página Web de LagunaMar:

- o Reflejando su contenido hacia las diversas categorías de usuarios existentes (Público en general, Sub-Usufructuario).
- o Basada en el objetivo de mercadeo, nuevas facilidades e imagen corporativa de la empresa.

- **Tiempo Compartido:**

- o Ofrecer la facilidad de Atención al Sub- Usufructuario para Consulta de Estados Cuenta y Records de Pago.

- o Facilidades para la realización de pagos de Cuotas de Mantenimiento y Giros, a través de Tarjetas de Crédito, Depósitos Bancarios o Transferencias.
- **Hotel**
 - o Ofrecer al usuario información acerca de las facilidades, instalaciones, servicios y atracciones que brinda el Hotel
 - o Permitir realizar reservaciones hoteleras, de acuerdo a la disponibilidad y normas establecidas.
 - o Contar con una facilidad que permita llevar el control y administración de habitaciones, servicios, atracciones, galería de fotos y salones para eventos.

4. REQUERIMIENTOS

En esta sección se describen los puntos relevantes en la identificación de los requerimientos para el desarrollo del Web Site de LagunaMar.

Existen cuatro (4) tipos de requerimientos:

- **Requerimientos Generales:** Son aquellos que especifican el contexto completo, a nivel global, para el desarrollo de la solución.
- **Requerimientos Funcionales:** Son las capacidades que debe poseer el producto final.
- **Requerimientos Técnicos:** Especifican las características técnicas deseables y mandatorias a nivel de infraestructura, redes, servidores y computadoras personales necesarias para el desarrollo e implantación de la solución.
- **Requerimientos de Información:** Especifican las actividades necesarias para cumplir con los requerimientos establecidos reflejados en el alcance del proyecto, son considerados insumos para poder cumplir con los requerimientos generales, funcionales y técnicos.

El proceso para definir los requerimientos involucra las siguientes actividades:

4.1 Identificación de los Requerimientos

Esta etapa contempla la ejecución de las actividades de extracción de información, definición de las especificaciones de la solución, identificación de elementos de datos y su procedencia, así como el análisis de las tareas para determinar las funcionalidades que debe tener la solución.

Para la identificación de los requerimientos generalmente se realizan reuniones de levantamiento de información y/o de tormenta de ideas.

4.2 Análisis de los Requerimientos

Los requerimientos se clasifican en función de su prioridad, impacto en la implantación (Alto, Medio y Bajo) y su categorización como requerimientos generales, funcionales, técnicos e información. Esta clasificación permite ordenarlos en función de cuáles son indispensables de satisfacer para poder cubrir la funcionalidad esperada, cuáles pudieran eventualmente no ser desarrollados sin sacrificar con ello la funcionalidad esperada y cuáles pueden ser pospuestos para otras Fases del Proyecto, de acuerdo con las restricciones presupuestarias o estratégicas.

4.3 Representación de los Requerimientos

El uso de algún tipo de nomenclatura facilita las referencias a los requerimientos. En el caso de la solución LagunaMar (LM) la nomenclatura a utilizar es la siguiente:

- G-LM-xx: Requerimientos generales, donde xx es un número secuencial.
- F-LM-xx: Requerimientos funcionales, donde xx es un número secuencial.
- T-LM-xx: Requerimientos técnicos, donde xx es un número secuencial.
- I-LM-xx: Requerimientos de información, donde xx es un número secuencial.

4.4 Comunicación de los requerimientos

Consiste en las diferentes actividades que se llevan a cabo para poder obtener los requerimientos plasmados en este documento. Para la identificación de los Requerimientos de este proyecto, se realizaron las siguientes actividades:

- Tormenta de ideas sobre las facilidades que debe ofrecer la solución.
- Sesiones de trabajo con el equipo de Tiempo Compartido, Hotel y Diseño Gráfico de Corporación Unión.

- Visita a LagunaMar Hotel - Resort & Casino
- Presentación de los Sistemas Operacionales involucrados con la solución.

4.5 Preparación para la validación de los Requerimientos

Este proceso asegura que el producto resultante esté alineado con los requerimientos, de manera que todos alcancemos los acuerdos propuestos como la validación de los mismos, para lograr su aceptación. Para ello se recomienda la elaboración de Planes de Pruebas de Certificación de manera que se organice la forma en que se probarán y aceptarán los requerimientos y quiénes serán los responsables.

4.6 Seguimiento a los Requerimientos

Consiste en mantener el plan, los productos y las actividades del proyecto en forma consistente con los requerimientos. Como parte de esta actividad se recomienda realizar reuniones semanales de seguimiento para reportar el status de los requerimientos, y de ser necesario, tomar acciones cuando alguno de ellos requiera de atención y acción particular.

La intención del Control y Seguimiento (traceability) de los requerimientos es recolectar y reportar información acerca del desarrollo de los mismos en varios puntos del Ciclo de Vida del proyecto. El manejo a los cambios en los requerimientos permitirá controlar las modificaciones a éstos y su impacto se reflejará en la *matriz de Seguimiento de los Requerimientos*. Esta medida proveerá un proceso integrado con el cual los requerimientos son especificados, analizados, controlados, implantados y registrados a través de las Fases del Ciclo de Vida del desarrollo.

4.7 Especificación de cada Requerimiento

Consiste en la descripción de cada uno de los requerimientos identificados. Los requerimientos descritos a continuación constituyen la base para las actividades de análisis, diseño, desarrollo e implantación de la solución del Web Site de LagunaMar. Cada uno de estos requerimientos están indicados en la **Matriz de Requerimientos** para su seguimiento, en el ANEXO A.

- **Requerimiento: G-LM-01**

La solución debe contemplar un Web Site Dinámico que integre información basada en los objetivos de negocio con las facilidades definidas para sus usuarios.

Descripción del Requerimiento:

La solución debe ser diseñada de forma que el Web Site pueda ofrecer información que muestre a LagunaMar como la mejor opción vacacional familiar del Caribe, presentando sus instalaciones y servicios, acompañada de acciones o facilidades automáticas e inteligentes que faciliten la atención a los usuarios.

- **Requerimiento: G-LM-02**

Flexibilidad en el Modelo desarrollado con la finalidad de poder incorporar en un futuro nuevas funcionalidades y reglas del negocio.

Descripción del Requerimiento:

La solución LM a ser diseñada y desarrollada debe permitir incorporar, a futuro, nuevas mejoras a nivel de funcionalidades, infraestructura y reglas de juego en el manejo de la solución.

- **Requerimiento: G-LM-03**

Ofrecer al usuario una herramienta de acceso vía Web, con opciones intuitivas y muy fáciles de usar, que agilicen su gestión.

Descripción del Requerimiento:

La solución LM debe contar con una interfaz Web con opciones representativas e intuitivas de fácil operación, las cuales pueden ser similares a las que cualquier usuario está acostumbrado a utilizar en páginas Web de corte similar.

- **Requerimiento: G-LM-04**

La solución debe integrar las facilidades del Site con los Sistemas Operacionales de uso diario en LagunaMar, como son: CLS, Tiempo Compartido y Tarifario.

Descripción del Requerimiento:

La solución a ser implantada se integrará con los sistemas operacionales de LagunaMar (CLS – Tiempo Compartido - Tarifario) para poder cubrir acciones de atención al Sub-Usufructuario, cotización y reservación hotelera.

- **Requerimiento: G-LM-05**

La solución debe integrarse con el Directorio de Relacionados de Corporación Unión.

Descripción del Requerimiento:

La integración con el Directorio de Relacionados facilitará la administración de los clientes y sus datos demográficos, con un punto único y centralizado de información.

- **Requerimiento: G-LM-06**

Garantizar continuidad operacional y confiabilidad.

Descripción del Requerimiento:

La continuidad operacional se debe llevar a cabo a través de Acuerdos de Niveles de Servicio entre GWT y Corporación Unión, tomando en cuenta factores que permitan garantizar la operación de la solución, es decir, disponibilidad de la información de forma continua, sin perder de vista los procedimientos que se deben tener para los respaldos periódicos de los datos y la recuperación de la misma. La responsabilidad de la ejecución de los respaldos es de Corporación Unión.

- **Requerimiento: G-LM-07**

Adiestramiento Usuario Final

Descripción del Requerimiento:

Se debe realizar un taller de adiestramiento al grupo que realizará la administración de Site. Este adiestramiento se llevará a cabo en las instalaciones de Corporación Unión.

Los Requerimientos que siguen a continuación están orientados al negocio de **TIEMPO COMPARTIDO:**

- **Requerimiento: F-LM-01**

La solución debe permitir al Sub-Usufructuario realizar consultas de su Estado de Cuenta y Record de Pagos, mostrando los mismos datos que actualmente muestra el sistema Tiempo Compartido de la Corporación.

Descripción del Requerimiento:

El Web Site contendrá una sección de atención al Sub-Usufructuario, para que éste pueda realizar consultas sobre su Estado de Cuenta y los Pagos que ha realizado. Esta funcionalidad estará regida por niveles de seguridad, solicitando para su acceso el login y password del usuario, de esta manera se está evitando que se pueda violar la confidencialidad de la información.

- **Requerimiento: F-LM-02**

La solución debe permitir al Sub-Usufructuario consultar sus datos personales y en caso de requerirlo emitir una solicitud de actualización.

Descripción del Requerimiento:

La integración con el Directorio de Relacionados, es con el fin de que el Sub-Usufructuario pueda consultar ciertos datos personales demográficos de interés para LagunaMar, con la finalidad de que si algún dato debe ser corregido, éste pueda realizar la solicitud de actualización. Con esto se garantiza mantener la información al día y un importante interés del Sub-Usufructuario.

- **Requerimiento: F-LM-03**

Las funcionalidades del área de Tiempo Compartido estarán restringidas sólo a usuarios autorizados, haciendo uso de un login y un password.

Descripción del Requerimiento:

El Web Site está dirigido para el público en general, pero las funcionalidades de Tiempo Compartido sólo podrán ser accedidas mediante un login y un password asignado a los usuarios autorizados.

- **Requerimiento: F-LM-04**

Se debe ofrecer la posibilidad a los Sub-Usufructuarios de realizar consultas por: N° de CI y N° de Usufructo.

Descripción del Requerimiento:

Para realizar búsquedas sobre información del usufructo (tanto datos personales, como detalles de los estados de cuenta y record de pagos), el Sub-Usufructuario podrá ingresar su número de cédula o su número de usufructo. Si posee más de un usufructo y se realiza la búsqueda por número de cédula, aparecerán todos sus usufructos asociados.

- **Requerimiento: F-LM-05**

Emisión de reclamos y sugerencias.

Descripción del Requerimiento:

La página Web debe tener una sección donde se puedan introducir reclamos y sugerencias por parte de los Sub-Usufructuarios.

- **Requerimiento: F-LM-06**

La solución debe contemplar la posibilidad de que los Sub-Usufructuarios cuenten con la facilidad de emisión o notificación de pagos de sus compromisos.

Descripción del Requerimiento:

Se debe ofrecer la facilidad de que aquel Sub-Usufructuario que desee realizar el pago de sus compromisos (Giros y/o Cuotas de Mantenimiento) en Tarjeta de Crédito (TDC), Depósito o Transferencia, pueda realizarlo a través del Site; y los datos solicitados dependerán del tipo de pago que se este reportando.

- **Requerimiento: F-LM-07**

Una vez emitido o notificado un pago, la solución debe enviar respuesta automática de recepción, con un contenido que dependerá del tipo de pago realizado.

Descripción del Requerimiento:

Existen 3 maneras de realizar pagos a LagunaMar: Tarjeta de Crédito (TDC), Depósito y Transferencia. Los pagos sólo están disponibles para Venezuela.

- o Si el pago es en TDC, la solución enviará la confirmación de recepción al usuario, acompañada de la norma para su tramitación, la cual se basa en el envío por fax o e-mail de la documentación que respalde la información suministrada. Se debe garantizar la seguridad del usuario que está colocando los datos de su TDC.
- o Si se notifica el pago a través de un Depósito o Transferencia, se enviará la confirmación de recepción al usuario, indicándole que se procederá a verificación.

Los Requerimientos que siguen a continuación están orientados al **ÁREA HOTELERA:**

- **Requerimiento: F-LM-08**

La solución debe permitir al Usuario realizar reservación de habitaciones y efectuar el pago de dicha reservación.

Descripción del Requerimiento:

El Web Site contendrá una sección, para que el cliente pueda realizar reservaciones de habitaciones, indicando si el tipo de estadía que requiere es tipo Americano (sólo desayuno) o Todo Incluido. También debe permitir la realización de los pagos correspondientes a este servicio. Al momento de

la reservación se solicitan algunos datos básicos, el resto de los datos se tomarán en el momento del Check-in.

- **Requerimiento: F-LM-09**

Realizar reservaciones de servicios especiales y efectuar el pago correspondiente.

Descripción del Requerimiento:

Se debe permitir realizar reservaciones de servicios especiales prestados por el hotel y el pago correspondiente por estos servicios. Ejemplo: Clases de tenis, masajes, tratamientos de belleza y baby sitting,

- **Requerimiento: F-LM-10**

Realizar reportes de reservaciones.

Descripción del Requerimiento:

La aplicación permitirá la emisión de reportes sobre las reservaciones realizadas desde la página web.

- **Requerimiento: F-LM-11**

Administrar la cantidad y tipo de habitaciones que se van a ofrecer por web.

Descripción del Requerimiento:

La solución debe ofrecer la facilidad de administración de las cantidades y tipos de habitaciones que estarán disponibles vía web.

- **Requerimiento: F-LM-12**

La solución debe mostrar los precios de las habitaciones, tomando la información del Sistema Tarifario.

Descripción del Requerimiento:

La solución debe mostrar los precios en dólares y en bolívares, esta información será tomada del Sistema Tarifario que actualmente tiene LagunaMar.

- **Requerimiento: F-LM-13**

Reservaciones de Restaurantes on-line.

Descripción del Requerimiento:

Los clientes (repetientes), es decir, que han estado como huéspedes más de una vez en el Hotel, deben poder reservar en el restaurant de su preferencia.

- **Requerimiento: F-LM-14**

La solución debe mostrar información promocional de facilidades, instalaciones, servicios y atracciones.

Descripción del Requerimiento:

El Web Site mostrará información promocional de facilidades e instalaciones, servicios y atracciones. Todo esto haciendo uso de una aplicación que los hace totalmente administrables.

- **Requerimiento: F-LM-15**

La solución debe mostrar información promocional de los Eventos y Salones que ofrece LagunaMar.

Descripción del Requerimiento:

En el Web Site se mostrará información promocional sobre los posibles Eventos que se pueden realizar en el Hotel, la disponibilidad de salones, medidas y layouts. La reservación de este tipo de servicio se hará

directamente con el departamento responsable y no a través de la página web.

Los Requerimientos que siguen a continuación están orientados a la **PÁGINA WEB:**

- **Requerimiento: F-LM-16**

La página web debe ser diseñada y concebida tal que cumpla con los objetivos de negocio establecidos.

Descripción del Requerimiento:

El diseño y contenido del Web Site debe contemplar información que muestre a LagunaMar como la mejor opción vacacional familiar del Caribe, por sus instalaciones, facilidades, servicios y atracciones.

- **Requerimiento: F-LM-17**

La página web debe contar con una galería de fotos que muestre las instalaciones, atracciones y servicios, e incluso fotos de huéspedes disfrutando en LagunaMar.

Descripción del Requerimiento:

El poder contar con una galería de fotos, facilita la promoción del Hotel en todos sus aspectos. Esta galería debe ser totalmente administrable.

- **Requerimiento: F-LM-18**

El Web Site debe contar con una opción de Contáctanos.

Descripción del Requerimiento:

El Web Site debe proveer una opción para que los clientes puedan contactar al personal de LagunaMar directamente. Por ejemplo, un contáctanos dirigido a Presidencia, debe llegar única y exclusivamente al Sr. Carlos Salvatierra.

- **Requerimiento: F-LM-19**

El Web Site debe contar con una sección de “Quiénes Somos”.

Descripción del Requerimiento:

Se debe contar con una sección que muestre a los miembros / trabajadores de LagunaMar, incluyendo sus fotos.

- **Requerimiento: F-LM-20**

El Web Site debe contar con una sección para promociones y ofertas especiales.

Descripción del Requerimiento:

Las promociones y ofertas que ofrece el Hotel deben poder ser publicadas en la página web, con el dinamismo y facilidad que el caso amerita.

- **Requerimiento: T-LM-01**

Plataforma para realizar pruebas.

Descripción del Requerimiento:

Se debe contar con la infraestructura necesaria para desarrollar y realizar pruebas de la solución que se esté desarrollando.

- **Requerimiento: T-LM-02**

Apoyo del Equipo Técnico de los Sistemas Operacionales de LagunaMar

Descripción del Requerimiento:

Se debe contar con el apoyo de las personas que administran y conocen la operación de los sistemas involucrados con la solución, como son: CLS, Tarifario y Tiempo Compartido.

- **Requerimiento: I-LM-01**

Constante interacción entre los miembros del equipo de trabajo, para aclarar dudas o necesidad de información.

- **Requerimiento: I-LM-02**

Contar con la información requerida para el diseño, desarrollo e implantación de la solución, en forma oportuna.

- **Requerimiento: I-LM-03**

Contar con la información correspondiente a los sistemas operacionales involucrados con el proyecto.

- **Requerimiento: I-LM-04**

Corporación Unión, a través de su Unidad de Mercadeo y Comunicaciones, suministrará fotos, imágenes, tipo de letra y diseño para la construcción del Web Site.