

Esercitazione, testo del caso di Studio: La Corriera

L'agenzia La Corriera svolge la sua attività nel settore dei viaggi di breve/media durata a bordo di Pullman Gran Turismo, verso le principali mete turistiche italiane.

L'agenzia ha due sedi: Milano e Roma. La sede di Milano si occupa della formulazione dei programmi di viaggio e della loro pubblicità. Ogni sede:

- si occupa della formulazione delle offerte di viaggio con partenza dalla propria città;
- si occupa della gestione delle prenotazioni e della vendita dei viaggi;
- dispone di un proprio parco automezzi e ha alle proprie dipendenze un responsabile di sede, alcuni venditori, un certo numero di hostess/steward e di autisti.

Ogni viaggio è relativo a un solo programma, che è contraddistinto da un nome e ha associata una quota di iscrizione. Un programma di viaggio può essere attuato in più date: i viaggi relativi differiscono tra loro, a parte per le date di partenza/ritorno, per il costo (soggetto a variazioni stagionali, distinto tra adulti e bambini - considerati tali se di età inferiore a 12 anni -) e per il numero di posti sul pullman.

A bordo di ogni pullman ci sono un autista (due se sono previste tappe superiori ai 500 km) e uno steward o una hostess.

I clienti possono prenotare via web, oppure presso la sede competente, indicando ai venditori il viaggio che desiderano effettuare. Per ogni posto prenotato, sono inseriti il nome e i dati anagrafici del passeggero, che può differire dal cliente che fa la prenotazione. Il sistema registra, per ogni posto prenotato, la data in cui la prenotazione è stata fatta.

In ogni sede c'è un apparecchio di scrittura di etichette RFID. Al momento dell'acquisto di un biglietto, viene prodotta una tessera, con l'identificativo del viaggio e del passeggero. Se il pagamento è stato fatto via web, la tessera è consegnata al momento del check-in.

Ogni pullman è dotato di un pc di bordo e di due lettori di etichette RFID. I lettori, posizionati alle porte di accesso al pullman, riconoscono la presenza di un transponder a distanze di circa mezzo metro. Essi controllano, alla partenza e a ogni fermata, i passeggeri che entrano o escono dal pullman. I lettori sono spenti quando le porte sono chiuse, e si accendono automaticamente all'apertura delle porte. La hostess/ lo steward comunica al pc di bordo l'intenzione di ripartire dopo una fermata. Il sistema elenca i passeggeri che risultano non rientrati, se ce ne sono. La hostess/ lo steward controlla se sono a bordo o meno (potrebbero non essere stati rilevati dal lettore). Se effettivamente assenti, vengono chiamati al cellulare.

Ogni programma include alcune località turistiche. In una località turistica possono essere presenti uno o più siti d'elevato interesse storico-artistico. Non possono esistere programmi di viaggio che non comprendono visite ad almeno uno di tali siti.

La politica aziendale dell'agenzia prevede che, per ogni località turistica, ci sia una convenzione con al più un albergo. E' possibile che l'albergo associato a una località debba essere cambiato con un altro. E' anche possibile che prima o durante il viaggio debbano essere affittate alcune camere da alberghi non convenzionati. Il sistema deve permettere l'inserimento del nome di tali alberghi nel piano di viaggio, in modo che l'autista sappia dove si trovano.