Hotel Petsylvania

Rezervacija usluga u hotelu za kućne ljubimce

Vizija sistema

Verzija 1.0

Pregled izmena

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Verzija** | **Opis** | **Autor** |
| 10.03.2021. | 1.0 | Revizija | Dimitrije Mitić, Tea Mitić, Milja Pejčić |
| 12.04.2021. | 2.0 | Izmena | Dimitrije Mitić, Tea Mitić, Milja Pejčić |
| 26.06.2021. | 3.0 | Konačna verzija | Dimitrije Mitić, Tea Mitić, Milja Pejčić |
|  |  |  |  |

Sadržaj

[1. Cilj dokumenta 5](#_Toc75634121)

[2. Opseg dokumenta 5](#_Toc75634122)

[3. Reference 5](#_Toc75634123)

[4. Pozicioniranje proizvoda 5](#_Toc75634124)

[4.1. Poslovne mogućnosti 5](#_Toc75634125)

[4.2. Postavka problema 5](#_Toc75634126)

[4.3. Postavka pozicije proizvoda 6](#_Toc75634127)

[5. Opis korisnika 6](#_Toc75634128)

[5.1. Opis potencijalnog tržišta 6](#_Toc75634129)

[5.2. Profili korisnika 6](#_Toc75634130)

[5.3. Opis okruženja 7](#_Toc75634131)

[5.4. Osnovne potrebe korisnika 7](#_Toc75634132)

[5.5. Alternative i konkurencija 7](#_Toc75634133)

[6. Opis proizvoda 8](#_Toc75634134)

[6.1. Perspektiva proizvoda 8](#_Toc75634135)

[6.2. Pregled mogućnosti 9](#_Toc75634136)

[6.3. Pretpostavke i zavisnosti 9](#_Toc75634137)

[6.4. Cena 9](#_Toc75634138)

[6.5. Licenciranje i instalacija 10](#_Toc75634139)

[7. Funkcionalni zahtevi 10](#_Toc75634140)

[7.1. Prijavljivanje na sistem 10](#_Toc75634141)

[7.2. Kreiranje, prikazivanje i ažuriranje zahteva za usluge 10](#_Toc75634142)

[7.3. Kreiranje novog tipa usluge 10](#_Toc75634143)

[7.4. Unos, prikaz i ažuriranje radnika hotela 10](#_Toc75634144)

[7.5. Izmena podataka o hotelu (kapacitet, cena) 10](#_Toc75634145)

[7.6. Odabir usluge za izvršavanje 10](#_Toc75634146)

[7.7. Slanje stanja usluge koja se izvršava 11](#_Toc75634147)

[7.8. Dobijanje obaveštenja o izvršenom zahtevu 11](#_Toc75634148)

[7.9. Postavljanje pitanja u odeljku za dodatna pitanja 11](#_Toc75634149)

[7.10. Odgovaranje na pitanja u odeljku za dodatna pitanja 11](#_Toc75634150)

[7.11. Unos i prikaz obaveštenja 11](#_Toc75634151)

[7.12. Unos i prikaz ocena i recenzija 11](#_Toc75634152)

[7.13. Prikaz cene usluge 11](#_Toc75634153)

[8. Ograničenja 11](#_Toc75634154)

[9. Zahtevi u pogledu kvaliteta 11](#_Toc75634155)

[10. Prioritet funkcionalnosti 12](#_Toc75634156)

[11. Nefunkcionalni zahtevi 12](#_Toc75634157)

[11.1. Zahtevi u pogledu standardizacije 12](#_Toc75634158)

[11.2. Sistemski zahtevi 12](#_Toc75634159)

[11.3. Zahtevi u pogledu performansi 13](#_Toc75634160)

[11.4. Zahtevi u pogledu okruženja 13](#_Toc75634161)

[12. Dokumentacija 13](#_Toc75634162)

[12.1. Korisničko uputstvo 13](#_Toc75634163)

[12.2. *Online* uputstvo 13](#_Toc75634164)

[12.3. Uputstvo za instalaciju i konfigurisanje 13](#_Toc75634165)

[12.4. Pakovanje proizvoda 13](#_Toc75634166)

Vizija sistema

# Cilj dokumenta

Cilj ovog dokumenta je definisanje zahteva visokog nivoa Hotel Petsylvania Web aplikacije u pogledu potreba krajnjih korisnika.

# Opseg dokumenta

Dokument se odnosi na Hotel Petsylvania Web aplikaciju koja će biti razvijena od strane tima 101 Dalmatinac. Hotel Petsylvania predstavlja smisleno i kraće ime aplikacije koja izvršava rezervacije usluga u hotelu za ljubimce. Ime je osmišljeno na osnovu animiranog filma Hotel Transylvania u kome se čuvaju razna mitska stvorenja. Namena aplikacije je prevazilaženje trenutnih problema kod rezervisanja i omogućavanje lakšeg slanja rezervacija i uvid u iste u “samo tri klika”.

# Reference

Spisak korišćene literature:

1. Hotel Petsylvania - Predlog projekta, SWE-Hotel Petsylvania-01, V1.0, 2021, 101 Dalmatinac.

# Pozicioniranje proizvoda

## Poslovne mogućnosti

Hotel Petsylvania predstavlja Web aplikaciju, čija je namena da vlasnicima kućnih ljubimaca (u nastavku mušterijama) pruža efikasnu rezervaciju svih raspoloživih usluga koje pruža hotel za kućne ljubimce. Takođe, radnicima hotela pruža bolju preglednost i kontrolu izvršenja pristiglih zahteva od strane mušterija.

Aplikacija Hotel Petsylvania neće imati mogućnost online plaćanja, već se smatra da će transakcija novca biti izvršena u samom hotelu.

Aplikacija je namenjena za korišćenje na domaćem tržištu i na srpskom govornom području.

## Postavka problema

|  |  |
| --- | --- |
| *Problem je* | Rezervacija usluga u hotelima za kućne ljubimce se svodi na usmene dogovore (telefonski poziv ili lični odlazak u hotel) i organizacija u sklopu hotela se zasniva na ručnom beleženju zakazanih termina. |
| *Pogađa* | Vlasnike kućnih ljubimaca i radnike hotela. |
| *Posledice su* | Neefikasna rezervacija - obaveza radnika da uvek budu na raspolaganju za rezervisanje i prisutnost čestih grešaka radnika prilikom zapisivanja podnetih rezervacija, kao i primoranost nepotrebnog fizičkog kontakta radnika hotela i mušterije radi rezervisanja. |
| *Uspešno rešenje će* | Omogućiti mušterijama laku rezervaciju na daljinu i rasteretiti radnike hotela. |

## Postavka pozicije proizvoda

|  |  |
| --- | --- |
| *Proizvod je namenjen* | Mušterijama koji žele da koriste usluge hotela i hotelu koji pruža različite usluge za kućne ljubimce. |
| *Koji* | Obezbeđuje rezervaciju usluga različitih tretmana (šišanje, kupanje, dresura) i mesta za čuvanje kućnih ljubimaca. |
| *Proizvod je* | Web aplikacija |
| *Koja* | Štedi vreme hotelskim radnicima i mušterijama, i omogućava lako i intuitivno rezervisanje željenih usluga. |
| *Za razliku od* | Neefikasnog sistema za rezervisanje u hotelima koji pružaju različite usluge za kućne ljubimce. |
| *Naš proizvod će* | Omogućiti lakše rezervisanje usluga u hotelu i olakšati raspodelu posla među radnicima. |

# Opis korisnika

U ovom odeljku opisana su tri tipa korisnika koja su neophodna za Hotel Petsylvania aplikaciju. Korisnici su:

1. Vlasnici ljubimaca (ili mušterije hotela)
2. Radnici hotela
3. Administrator hotela

## Opis potencijalnog tržišta

Potencijalnim korisnicima je potreban pristup internetu preko računara, telefona ili tableta. U zavisnosti od tipa korisnika, potrebna znanja za upravljanje aplikacijom se mogu razlikovati.

Kako bi se omogućila razumljivost aplikacije svima, tim 101 Dalmatinac nastoji da stvori jednostavne i očigledne funkcionalnosti. Aplikacija je namenjena za konkretan hotel za kućne ljubimce, s tim da postoji mogućnost modifikovanja aplikacije zarad korišćenja softverskog proizvoda u drugim hotelima.

## Profili korisnika

**Administrator hotela (skraćeno Administrator):**

Administrator je zadužen za konfigurisanje i kasnije održavanje konfiguracije aplikacije.

U ulozi administratora će se najčešće naći zaposleni koji su na višoj poziciji od ostalih radnika hotela.

Administrator će imati mogućnost konfigurisanja novih usluga i njhove cene, kao i izmenu kapaciteta hotela.

**Vlasnik ljubimaca (skraćeno Mušterija):**

Uloga mušterije kao tipa korisnika ima mogućnost popunjavanja formulara za rezervaciju usluge (skraćeno prijava). Imaće pristup svojim aktuelnim prijavama i obaveštenjima koja se odnose na njih, izmeni prethodno poslatih prijava, mogućnost ocenjivanja i pisanje recenzija o hotelu, kao i dodatno informisanje u odeljku za pitanja.

Mušterija može biti svaka osoba koja poseduje određenog ljubimca.

**Radnik hotela (skraćeno Radnik):**

Radnik je zadužen za obradu pristiglih prijava, obaveštavanje mušterija o trenutno izvršenom zahtevu i odgovaranje mušterijama u odeljku za pitanja.

Radnik hotela mora biti dodat od strane administratora kako bi započeo posao na svom radnom mestu.

## Opis okruženja

Korisnici aplikacije pristupaju istoj preko Weba što zahteva modemsku ili bežičnu Internet konekciju. Ne postoje posebna ograničenja u pogledu okruženja.

## Osnovne potrebe korisnika

Osnovne potrebe korisnika identifikovane na osnovu anketiranja potencijalnih korisnika:

1. **Potreba za lakšim i intuitivnijim rezervisanjem usluga hotela.** Na domaćem tržištu ne postoji način da vlasnici kućnih ljubimaca rezervišu usluge za njihove ljubimce preko online aplikacije. Postojeći načini za rezervisanje usluga se svode na telefonske pozive ili na fizičko prisustvo u objektu.
2. **Potreba za uvid u stanja ljubimaca u toku boravka u hotelu.** Trenutno ne postoji način da vlasnici budu adekvatno obavešteni o stanju njihovih ljubimaca tokom njihovog boravka u hotelu. Način za dobijanje takvih informacija podrazumeva isključivo lično angažovanje vlasnika, samo uz pomoć telefonskih poziva i bez evidentnih dokaza.
3. **Potreba za lakšom raspodelom posla među radnicima**. Ne postoji mogućnost da svi radnici hotela imaju istovremeni uvid u sve neizvršene poslove (usluge, zahteve), čime je smanjena efikasnost izvršenja tih poslova zbog čekanja radnika da dobiju sledeće zaduženje.
4. **Potreba za uštedom vremena.** Ne postoji način da radnici uštede vreme zbog potrebe da uvek budu na raspolaganju mušterijama. Takođe, postoji veliki utrošak vremena mušterija i radnika zbog međusobne komunikacije koja nije preko potrebna prilikom rezervisanja različitih usluga hotela.

## Alternative i konkurencija

Na osnovu istraživanja i analize postojećih proizvoda sličnog tipa kao aplikacija Hotel Petsylvania, zaključeno je da nijedan u potpunosti ne pruža usluge kao proizvod koji je trenutno u razvoju. Istraživanje je pokazalo da trenutno ne postoji sistem koji pruža rezervaciju preko interneta, već je potrebno izvršiti rezervaciju pomoću usmenog dogovora. Takođe, u toku istraživanja nije pronađen proizvod koji pomaže radnicima hotela, već su proizvodi predstavljeni u vidu bloga gde mušterije mogu da vide samo osnovne informacije o uslugama koje pruža hotel za kućne ljubimce.

# Opis proizvoda

U ovom odeljku je dat pogled na osnovne mogućnosti Hotel Petsylvania Web aplikacije, kontekst u kome sistem treba da funkcioniše i konfiguracija sistema.

## Perspektiva proizvoda

Dijagram koji pokazuje kontekst sistema je dat na slici 6.1.1.

Hotel Petsylvania sistem će biti zasnovan na klijent/server arhitekturi Web aplikacija ilustrovanoj na slici 6.1.2. Serverski deo će se izvršavati u kontekstu Web servera na personalnom računaru koji je za to namenjen. Serverske komponente će komunicirati sa DBMS-om koji se nalazi na istoj mašini.

Tanki klijent sistema se izvršava na personalnim računarima, u okviru Web čitača koji se sa Web serverom povezuje preko Interneta. Ne postoji potreba za posebnom instalacijom klijenta, ali je potrebno voditi računa o kompatibilnosti sistema sa različitim popularnim tipovima Web čitača.



**Slika 6.1.1. Kontekst sistema Hotel Petsylvania**



**Slika 6.1.2. Pregled sistema Hotel Petsylvania**

## Pregled mogućnosti

Tabela prikazana u ovom odeljku identifikuje osnovne mogućnosti Hotel Petsylvania aplikacije u pogledu prednosti koje nudi i funkcionalnosti koje te prednosti ostvaruju. Dodatni opis funkcionalnih zahteva je dat u odeljku 7 ovog dokumenta.

|  |  |
| --- | --- |
| **Prednosti** | **Funkcionalnosti** |
| Jednostavno rezervisanje usluga hotela | Mogućnost pristupa Web aplikaciji sa bilo kog računara ili telefona, nezavisno od radnog vremena hotela.  Prikaz ukupne cene svih odabranih usluga pri rezervaciji.  Mogućnost izmene nekih parametara rezervisanih usluga.  Intuitivni prikaz za podešavanje parametara pri rezervaciji. |
| Centralizovano vođenje evidencije o rezervacijama usluga | Prikaz svih primljenih zahteva na radnikovom interfejsu.  Mogućnost administratora da proširi skup tipova usluga ukoliko je to potrebno. |
| Laka raspodela posla među radnicima | Radnik ima mogućnost da izabere koji zahtev želi da obradi. |
| Praćenje izvršenja zahteva | Obaveštavanje vlasnika ljubimaca o izvršenim zahtevima i trenutnoj obradi zahteva kroz odeljak za notifikacije. |
| Dostupnost lakog informisanja mušterija | Mogućnost pregleda svih dotadašnjih ocena, recenzija i postavljenih pitanja o uslugama hotela unetih od strane mušterija. |

## Pretpostavke i zavisnosti

Hotel Petsylvania, kao Web aplikacija je zavisna od:

* Podrška Web servera za izabrani skripting jezik.
* Mogućnost povezivanja sa DBMS-om iz skripting jezika.
* Podrška DBMS-a.
* Funkcionalnosti Web čitača koje korisnici upotrebljavaju za pristupanje aplikaciji.

## Cena

Za instalaciju sistema će biti iskorišćeni postojeća Web server mašina tako da nije potrebno odvajati poseban budžet za kupovinu hardvera.

## Licenciranje i instalacija

Ne postoje posebni zahtevi u pogledu licenciranja. Takođe, pošto se aplikaciji pristupa preko Web čitača, nema potrebe za instalacijom softvera.

# Funkcionalni zahtevi

U ovom odeljku su definisane funkcionalnosti aplikacije Hotel Petsylvania. Opisane funkcionalnosti predstavljaju osnovne mogućnosti sistema koje je neophodno implementirati da bi se zadovoljile potrebe korisnika.

## Prijavljivanje na sistem

Za administratora, radnike hotela i mušterije se mora obezbediti prijavljivanje na sistem korišćenjem korisničkog imena i lozinke. Sistem treba da obezbedi korisniku mogućnost promene lozinke.

Posetioci sajta pristupaju osnovnim informacijama bez potrebe prijavljivanja na sistem, ali u slučaju da mušterija želi da koristi usluge hotela, postrebno je imati nalog.

## Kreiranje, prikazivanje i ažuriranje zahteva za usluge

Mušterija ima opciju da napravi novi zahtev pomoću koga će rezervisati usluge koje hotel pruža. Te usluge podrazumevaju čuvanje kućnih ljubimaca u hotelu na željeni period, ali mogu biti i usluge kao što su kupanje, šetanje, šišanje itd. Mušterija ima mogućnost menjanja određenih parametara zahteva koji je poslao. Takođe, mušterija ima uvid u sve svoje poslate zahteve koji još nisu izvršeni.

## Kreiranje novog tipa usluge

Kreiranje novog tipa usluge je dužnost administratora hotela.

## Unos, prikaz i ažuriranje radnika hotela

Da bi se sprečilo registrovanje bilo koje osobe kao radnik hotela, potrebno je da administrator napravi nalog radniku hotela. Administrator hotela ima uvid u sve radnike hotela. Svaki radnik zadužen je za ažuriranje sopstvenih podataka.

## Izmena podataka o hotelu (kapacitet, cena)

Administrator je zadužen za podešavanje kapaciteta hotela, što utiče na funkcionalnost rezervisanja mesta u hotelu po pitanju njegove zauzetosti.

Takođe, administrator u svakom trenutku može ažurirati cene svih usluga koje nudi hotel.

## Odabir usluge za izvršavanje

Radnik hotela ima prikaz svih zahteva koji još uvek nisu u obradi. Svaki radnik ima mogućnost da izabere koji zahtev želi da izvrši, pri čemu se taj zahtev uklanja iz liste svih zahteva, i prebacuje u deo namenjen tom radniku.

## Slanje stanja usluge koja se izvršava

Radnik hotela može obavestiti mušteriju čiji zahtev trenutno obrađuje o stanju njegovog ljubimca. Obaveštavanje se može obaviti u vidu tekstualne poruke.

## Dobijanje obaveštenja o izvršenom zahtevu

Mušterija dobija obaveštenje da je njegov rezervisani zahtev u fazi izvršenja ili da je izvršen. Obaveštenje može doći u vidu tekstualne poruke kao povratna informacija da je usluga (na primer šišanje ili kupanje) uspešno izvršena. Obaveštavanje vlasnika o ljubimcu će biti u odeljku za notifikacije.

## Postavljanje pitanja u odeljku za dodatna pitanja

Mušterija ima mogućnost postavljanja pitanja u odeljku za pitanja radi bolje informisanosti o radu hotela. Takođe, postoji prikaz svih pitanja koje su ostale mušterije postavljale, kako bi svi imali pristup većoj količini informacija koje bi bile korisne i za druge mušterije.

## Odgovaranje na pitanja u odeljku za dodatna pitanja

Ova funkcionalnost je namenjena radniku hotela. Njegova dužnost je da odgovori mušterijama na postavljena pitanja.

## Unos i prikaz obaveštenja

Administrator je zadužen za postavljanje važnih obaveštenja koja se tiču hotela. Na glavnoj stranici aplikacije postojaće odeljak gde će ta obaveštenja biti dostupna svim mušterijama hotela.

## Unos i prikaz ocena i recenzija

Web aplikacija će omogućiti mušterijama da ocene i da ostave komentar u vidu recenzije o uslužnosti hotela za kućne ljubimce.

## Prikaz cene usluge

U odeljku za cenovnik hotela, mušterije će moći da se unapred informišu o cenama svih usluga hotela. Kod prikaza mušterijinih rezervacija biće prikazana ukupna cena željenih zahteva svake od rezervacija.

# Ograničenja

Kao dopuna pretpostavki i zavisnosti definisanih u odeljku 6, aplikacija Hotel Petsylvania će biti razvijana pod sledećim ograničenjima:

* Sistem neće zahtevati nabavljanje novog hardvera.
* Sistem će se osloniti na besplatna softverska rešenja (skripting jezik, DBMS, Web server), tako da neće zahtevati kupovinu dodatnog softvera.

# Zahtevi u pogledu kvaliteta

U ovom odeljku definisan je očekivani kvalitet u pogledu performansi, robusnosti, tolerancije na otkaze i lakoće korišćenja.

Dostupnost: Sistem će biti dostupan 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji.

Lakoća korišćenja: Sistem će posedovati jednostavan i intuitivan interfejs prilagođen profilima korisnika koji će ga koristiti.

Održavanje: Sistem treba biti jednostavan za održavanje. Potrebno je izdvojiti grafički dizajn od sadržaja. Podatke koje čine sadržaj treba čuvati u bazi podataka.

# Prioritet funkcionalnosti

U ovom odeljku su date smernice u pogledu relativnog značaja predloženih funkcionalnosti. Funkcionalnosti propisane u ovom dokumentu treba realizovati kroz beta i konačnu verziju.

Prioritet funkcionalnosti koje će biti realizovane je sledeći:

* Prijavljivanje na sistem
* Kreiranje, prikazivanje i ažuriranje zahteva za usluge
* Kreiranje novog tipa usluge
* Unos, prikaz i ažuriranje radnika hotela
* Izmena podataka o hotelu (kapacitet, cena)
* Odabir usluge za izvršavanje
* Slanje stanja usluge koja se izvršava
* Dobijanje obaveštenja o izvršenom zahtevu
* Postavljanje pitanja u odeljku za dodatna pitanja
* Odgovaranje na pitanja u odeljku za dodatna pitanja
* Unos i prikaz obaveštenja
* Unos i prikaz ocena i recenzija
* Prikaz cene usluge

# Nefunkcionalni zahtevi

## Zahtevi u pogledu standardizacije

Nema posebnih zahteva u pogledu standardizacije.

## Sistemski zahtevi

Web aplikacija Hotel Petsylvania će biti realizovana korišćenjem JavaScript-a (Vue), dok će se kao DBMS koristiti SQL Server, a za podršku za WEB API koristiće se Visual Studio Code i ASP.NET Core.

Korisnički interfejs Web aplikacije mora da bude optimizovan za sledeće Web čitače:

* Internet Explorer 6+
* Opera 8+
* FireFox (Mozilla)
* Google Chrome
* Brave

## Zahtevi u pogledu performansi

Nema posebnih zahteva u pogledu performansi sistema.

## Zahtevi u pogledu okruženja

Nema posebnih zahteva u pogledu okruženja.

# Dokumentacija

U ovom odeljku su opisani zahtevi u pogledu dokumentacije koju treba pripremiti za aplikaciju Hotel Petsylvania.

## Korisničko uputstvo

Postojaće korisničko uputstvo za svakog tipa korisnika.

## *Online* uputstvo

Potrebno je obezbediti *online* uputstvo za neke od naprednijih funkcionalnosti sistema. Online uputstvo treba koncipirati kao podršku za obavljanje odgovarajućih aktivnosti.

## Uputstvo za instalaciju i konfigurisanje

Aplikaciju je moguće koristiti odmah korišćenjem Web čitača, bez ikakvog instaliranja ili dodatnog konfigurisanja.

## Pakovanje proizvoda

Proizvod ne zahteva posebno pakovanje.