



# Hotelreservierungssystem

im Auftrag der Firma

„Hoch-Hotel AG“  
Hochstraße 99  
Hochhausen 99999

## Lastenheft

Swaneet Sahoo, Steffen Schweneker

Version: 0.3  
Status: Abgeschlossen  
Stand: 26.10.2013

## Zusammenfassung

Dieses Dokument beschreibt die fachlichen Anforderungen an das Hotelreservierungssystem, sowie Rahmenbedingungen und Organisation des Projekts. Auftraggeber ist die Firma „Hoch-Hotel AG“.

## Historie

Version	Status	Datum	Autor(en)	Erläuterung
0.1	In Arbeit	15.10.13	Swaneet Sahoo, Steffen Schweneker	Anforderungen geschrieben, sowie Stackholderliste erstellt und die Organisation und Rahmenbedingung geschrieben
0.2	In Arbeit	23.10.13	Swaneet Sahoo, Steffen Schweneker	Anforderungen ergänzt, Glossar geschrieben sowie Prioritätenliste erstellt.
0.3	Abgeschlossen	26.10.13	Swaneet Sahoo, Steffen Schweneker	Formatierung des Dokuments vorgenommen.

## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung.....	4
1.1 Ziele und Stakeholder.....	4
1.2 Rahmenbedingungen und Organisation.....	4
1.3 Ansprechpartner auf Auftragnehmerseite.....	5
1.4 Ansprechpartner auf Auftraggeberseite.....	5
2. Leistungsumfang.....	6
2.1 Anforderungen.....	6
2.2 Eingrenzung.....	7
2.3 Ausgrenzung.....	8
2.4 Prioritäten.....	8
2.5 Glossar.....	8

# 1. Einleitung

## 1.1 Stakeholder und Ziele

- Firmenleitung: Übersicht über das Hotel
- Datenverwaltungsangestellter: Umgang mit Stammdaten(Integration und Veränderungen)
- 'data-scientist': Export der in der Datenbank angelegten Daten zur eigenen Erstellung von Statistiken
- Rezeptionsangestellte: Umgang mit Buchungen, Reservierungen, Stornierungen und manuellen Änderungen an diesen Belegungen
- Wartungsdienst: Wartung des Systems
- Reinigungsdienst: Übersicht über die zu reinigenden Zimmer
- Gast: Buchung und Reservierung eines Zimmers und Stornierung
- Datenschutzrechtlicher Anwalt: Einhaltung der Rechte im System

Ziele: Ersatz des bisherigen Pinnwandsystems zur Zimmer-Reservierung und Abrechnung durch ein automatisiertes Informationssystem welches weitere Funktionalitäten bietet wie Statistiken unter Hilfe eines 'data-scientist', Ankunft & Abreise Informationen und Stammkunden.

## 1.2 Rahmenbedingungen und Organisation

**Analyse:** Zunächst wird in Zusammenarbeit mit der Firma „Hoch-Hotel AG“ ein Lastenheft(dieses Dokument) angefertigt. Die Ausarbeitung findet in direkter Zusammenarbeit statt um die erforderlichen Ziele und Funktionen festzustellen. Die Ist-Analyse und Soll-Analyse und die Kontextabgrenzung ist außerdem ein Bestandteil dieser Phase. Unter Verwendung von GUI-Mockups wird auch die Aussicht auf die Arbeitsweise mit der Software vorgestellt.

**Design:** Aus dem Lastenheft wird eine Spezifikation entworfen, welches die wesentlichen Bestandteile und Funktionalitäten spezifiziert. Die Spezifikation gilt als zentrales Kommunikationsdokument. Teil der Spezifikation sind z.B. das Fachliche Datenmodell, Anwendungsfälle und Interaktion mit Mitarbeitern(Dialoge).

**Implementierung:** In dieser Phase werden die in der Spezifikation entworfenen Architekturen und Technologieentscheidungen modulweise und verteilt implementiert, ausgeführt und getestet.

**Wartung und Installation:** Das System wird physisch als auch digital zusammengebaut und es werden auch Tests mit den betroffenen Nutzern(z.B. den Probegästen oder den Rezeptionsangestellten) durchgeführt. Die Nutzer werden auch in die Verwendung des Systems eingelehrt. Insbesondere wird der Wartungsdienst über die Wartung gelehrt und übernimmt ab dieser Phase die Verantwortung über das System.

Wir nehmen an das zu Beginn des Softwareprojekts die Computerinfrastruktur installiert und funktionsfähig ist. „Hoch-Hotel AG“ ist für die Herstellung dieser Infrastruktur vor der Durchführung dieses Projekts verantwortlich. Die genauen Anforderungen an diese Infrastruktur sind in nach der Netzwerknorm N-DIN-314 spezifiziert.

### 1.3 Ansprechpartner auf Auftragnehmerseite

- Projektleitung: „Swaneet Sahoo“ und „Steffen Schweneker“

### 1.4 Ansprechpartner auf Auftraggeberseite

- Firmenleitung
- Hotelverwaltung
- Organisator der Stichprobe an Gästen
- Anwalt zur Abdeckung der datenschutzrechtlichen Rahmen

## 2. Leistungsumfang

In diesem Kapitel wird der Leistungsumfang durch Anforderungen, Prämissen und Leistungsausgrenzungen beschrieben.

### 2.1 Anforderungen

#### Firmenleitung:

- A2 Die Firmenleitung hat eine Übersicht über einfache Statistiken (die auch ohne einen 'data-scientist' vorgestellt werden) der letzten Woche. Diese Statistiken sind Status der Zimmer als Grundriss der Stockwerke, Umsatz und Aktivität der Mitarbeiter.

#### Datenverwaltungsangestellte:

- A3 Der DWA fügt zur Integration alle Stammdaten
- A4 Der DWA hat exklusive Rechte und kann am Verwaltungsrechner die Stammdaten wenn die Zimmer nicht reserviert oder gebucht sind verändern.

#### Data-scientist:

- A5 Das System erlaubt einem 'data-scientist' den Export der gesammelten Daten zur Analyse.

#### Rezeptions-angestellte:

- A6 Die Rezeptions-angestellte haben Einsicht auf die aktuelle und geplante/zukünftige Zimmerbelegung und können manuell Buchungen hinzufügen und entfernen.

#### Wartungsdienst:

- A7 Das System benachrichtigt den Wartungsdienst regelmäßig und bei auftretenden Fehlern auf Bearbeitung.
- A8 Der Wartungsdienst kann bei der Wiederherstellung durch Logs fehlerhafte Vorgänge ausschließen. (Um den dadurch erzeugten Fehler zu beheben.)
- A9 Der Wartungsdienst hat die Möglichkeit Backups zu erstellen und sie ggf. mit dem aktuellen System auszutauschen.
- A10 Die Vorgänge sind so geloggt, sodass jeder Zeitpunkt nach dem Backup wieder hergestellt werden kann.

#### Reinigungsdienst:

- A11 Das System zeigt dem Reinigungsdienst einen chronologischen Reinigungsplan aller Zimmer.
- A12 Der Reinigungsdienst kann nach der Reinigung eines Zimmers dieses als gereinigt markieren.

#### Gastanforderungen:

- A13 Die Stichprobe der Gäste bewertet einen Durchschnitt von 3.5 oder höher in der GUI-Bewertungsskala.
- A14 Der Gast wird über alle ihn betreffenden Reservierungen, Buchungen und Abrechnungen vom System benachrichtigt.

- A15** Aktionen die von einem Gast ausgehen, gegenüber dem System werden innerhalb einer Sekunde vom System beantwortet.
- A16** Der Gast kann ein Zimmer mit ein oder mehr Betten für eine Dauer von mindestens einem Tag online buchen.
- A17** Der Gast kann die Buchung auch vor Ort an der Rezeption vornehmen.
- A18** Bereits zur Buchung wird zwischen Kindern und Erwachsenen unterschieden.
- A19** Der Gast hat bei der Buchung die Auswahl zwischen unterschiedlichen Luxusklassen zu unterschiedlichen Preisen. Das System erlaubt nur Buchung bei denen noch Zimmer frei sind.
- A20** Bei der niedrigen und mittleren Preisklasse weist das System dem Gast das Zimmer automatisch zu.
- A21** Das System zeigt dem Gast bereits zur Buchung die Gesamtkosten für den Aufenthalt inkl. aller Services ohne Gastronomie und Transport an.
- A22** Das System zeigt und erlaubt dem Gast die Buchung behinderten-gerechter Zimmer.
- A23** Der Gast kann die Erreichbarkeit des Hotels d.h. Bus- und Bahnanbindung sowie Parkmöglichkeiten anzeigen lassen.
- A24** Ab der mittleren Preisklasse zeigt das System dem Gast ein Lageplan des Zimmers inkl. anderer freier Zimmer an.
- A25** Ab der hohen Preisklasse kann das Zimmer vom Gast, sofern es frei ist, gewählt werden.
- A26** Ab der mittleren Preisklasse können Stammgäste das Zimmer (wie bei A25).
- A27** Der Gast kann spätestens eine Woche vor dem Bezug das Zimmer stornieren.
- A28** Der Gast kann online als auch im Hotel bezahlen.
- A29** Die Bezahlmethoden sind online per Kreditkarte und im Hotel Bar oder mit Kreditkarte oder Bitcoin.

#### Datenschutzrechtlicher Anwalt:

- A30** Die vom Datenschutzrechtsanwalt gestellten Bedingungen müssen erfüllt werden.

#### Sonstige Anforderungen:

- A31** Das System ist nach einer Norm DOC-DIN-129 dokumentiert die das Verstehen der Software vereinfacht.

## 2.2. Eingrenzung

- E1** Das System übernimmt die Organisation der Zimmerreservierungen und die Abrechnung sowie Benachrichtigungen für den Angestellten (Wartungsdienst, Hotelverwaltung) und Gäste.
- E2** Das System ermöglicht die Erzeugung von Statistiken durch ein 'data-scientist' für die Unternehmungsführung.

## 2.3. Ausgrenzung

AUS1 Die Wartung nach dem Ablauf der Gewährleistungsdauer wird nicht von uns übernommen.

AUS2 Die Computerinfrastruktur wird nicht von uns hergestellt.

## 2.4 Prioritäten

Die Priorität der Anforderungen geht nach ihren betroffenen Rollen. Anforderungen dessen Rollen in dieser Liste zuerst auftauchen haben eine höhere Priorität. Von zwei Anforderungen gleicher Rolle hat die zuerst aufgelistete Anforderung die Priorität.

- Firmenleitung (Höchste Priorität)
- Datenschutzrechtlicher Anwalt
- Gastanforderungen
- Datenverwaltungsangestellte
- Rezeptionsangestellte
- Statistikanforderungen
- Reinigungsdienst(Niedrigste Priorität)

## 2.5 Glossar

Begriff	Definition
Preisklasse	Die Preisklasse ist in 3 Kategorien aufgeteilt: Hoch, Mittel, Niedrig
Stammkunde	Ein Gast erhält den Stammkunden Status wenn der Gast für zwei Jahre Pausen im Hotelaufenthalt von nicht länger als sechs Monaten hat
Stammdaten	Zimmergröße, behinderten gerechte Zimmer, Preisklasse, Ausrichtung und Stockwerk der Zimmer, Zimmernummer
'data-scientist'	Eine Person, die durch Analyse von Daten für die Firmenleitung relevante Informationen, meist durch Statistiken, erstellt
DWA	Datenverwaltungsangestellter – Personen, die spezifisch für die Stammdaten und für besondere Angelegenheiten an den Daten verantwortlich sind und entsprechend höher Rechte haben
GUI-Bewertungsscala	Wir verwenden die Norm G-DIN-512 um die GUIs zu bewerten.
Reinigungsplan	Der Reinigungsplan zeigt dem Reinigungsdienst welche Zimmer frei sind und zeigt ihm eine Liste in der Reihenfolge diese zu Reinigen sind.