



Reservationssystem für einen Reinigungsdienst

Lastenheft
INF202-Projekt

Musab Nail Çekerek
180501017
TMS-4
e180501017@stud.tau.edu.tr

Mert Bayram
170501025
TMS-4
e170501025@stud.tau.edu.tr

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangssituation und Ziele.....	3
1.1 Systemumgebung.....	3
1.2 Zielsetzung	4
2. Funktionale Anforderungen.....	4
3. Nichtfunktionale Anforderungen	5
3.1 Rahmenbedingungen	5
4. Systemverhalten.....	6
4.1 Kundensupport.....	6
4.2 Systemsicherheit	6
4.3 Lieferumfang	6
5. Systemarchitektur.....	7
.....	7
6. Use – Case.....	7
.....	7
7. Gui - Prototyp	8
9. Physikalische Architektur	9

1. Ausgangssituation und Ziele

Die Firma bietet eine Vielzahl an Dienstleistungen. Teppich-, Sofa-, Gardinen-, Stuhl-, Matratzen- und Hausreinigung.

Man soll Kunden speichern, Termine erstellen, Termine im Kalender sehen und verschiedene Analysen durchführen können.

Außerdem hat ein Termin verschiedene Eigenschaften, wie Dienst erledigt (Ja oder Nein), Quittung, Beahlt (Ja oder Nein) und welche Art von Dienstleistung angeboten wurde.

Wenn ein Anruf vom Kunden kommt, soll man, wenn der Kunde neu ist, erst den Kunden, mit seinen Kontaktdaten, anmelden.

Danach soll man den Kunden im System auswählen können um einen Termin für das gewünschte Datum und die Dienstleistung zu erstellen.

(Wenn es bestätigt wurde sollen die Termininformationen an den Kunden automatisch per Sms gesendet werden.)

1.1 Systemumgebung

Die Anwender des Systems sind folgende Gruppen:

- der Kundenservice der Firma
- der Reinigungsdienst

- *muss*: für unverzichtbare Anforderungen, die für die Abnahme der Software zu implementieren sind
- *soll*: für die Kundenzufriedenheit wichtige Anforderungen, über deren Implementierung bei zu hohen Kosten argumentiert werden kann
- *kann*: für Anforderungen, die die Kundenbegeisterung steigern würden und wenn möglich zu implementieren sind

1.2 Zielsetzung

Mit der Inbetriebnahme der Software werden Prozesse, wie die Terminvergabe automatisiert und somit der Aufwand an Papierkram verringert und zugleich kann man von überall auf die Daten zugreifen. Außerdem kann man mit Hilfe des Programms die Daten der Kunden speichern um sie wiederzuverwenden. Zuletzt kann man auch wichtige Analysen durchführen, um mehr Kunden zu gewinnen und um den Dienst zu verbessern.

/LZ01/ Man muss mit Hilfe des Programms verschiedene analysen durchführen können

/LZ03/ Benutzer müssen sich mit ihrer E-Mail-Adresse, Telefonnummer und TR-ID-Nummer im System registrieren.

/LZ04/ Kundeninformationen müssen auf dem System aktuell sein.

/LZ05/ Bei unterschiedlichen Reinigungsanfrage des gleichen Kunden sollen die erfassten Informationen zugänglich sein und die neue Reinigungsanfrage überschrieben werden.

2. Kunden Anforderungen

/LF10/ Der Kundenservice muss durch die Software neue Kunden erstellen, Kundendaten bearbeiten und Kunden löschen können

/LF20/ Der Kundenservice muss Termine erstellen, bearbeiten und löschen können

/LF30/ Man muss alle Termine nach Datum sehen können

/LF40/ Man soll gegebenenfalls alle Termine eines Kunden auf einer Seite sehen können

/LF50/ Es kann eventuell eine Karte geben, wo man sehen kann, in welchen Stadtteil es am meisten Kunden gibt.

/LF60/ Das System sollte den Kundendienst autorisieren, das System mit Vor- und Nachnamen, TR-ID-Nummer, E-Mail-Adresse und Kreditkarteninformationen des Kunden zu registrieren.

/LF70/ Das System sollte den Kundendienst autorisieren, Kundeninformationen (Vor- und Nachname, TR-ID-Nummer, E-Mail-Adresse und Kreditkarteninformationen) zu lesen und zu aktualisieren.

/LF80/ Das System soll dem Kundendienst das Recht geben, neue Kundenkonten anzulegen, zu löschen und zu aktualisieren.

/LF90/ Das System sollte es dem Kundendienst ermöglichen, das System mit dem Wissen zu aktualisieren, dass das zu reinigende Produkt eingegangen ist.

/LF100/ Das System soll den Kundendienst autorisieren, die Informationen des Kunden, der zuvor den Reinigungsdienst in Anspruch genommen hat, zu lesen und zu aktualisieren.

/LF110/ Das System soll es dem Reinigungsdienst ermöglichen, die Preise der zu reinigenden Produkte zu aktualisieren.

/LF120/ Das System soll den Reinigungsdienst autorisieren, das System zu betreten, wenn der Reinigungsauftrag gestartet und beendet wird.

3. Nichtfunktionale Anforderungen

/NF10/ Das System muss auf allen Firmenrechnern nutzbar sein.

/NF20/ Das System soll für Personal mit unterschiedlichen Berechtigungen unterschiedlich aussehen.

/NF21/ Es sollte für alle Kundenservice Personal, das gleiche Erscheinungsbild haben.

/NF22/ Es sollte für alle Reinigungsdienst Personal gleich aussehen.

/NF30/ Das System soll offen und widerspruchsfrei sein. Ziel ist es, das Personal zur Nutzung der Software zu ermutigen und den Prozess zu beschleunigen.

/NF40/ Die Sprache der Software muss Deutsch sein.

3.1 Rahmenbedingungen

/LR10/ Zielgruppe sind der Kundenservice und der Reinigungsdienst.

/LR20/ Diese Software ist eine administrative Desktop-App.

/LR30/ Diese System ist eine Software, die eine Reservationssystem für einen Reinigungsdienst in einer digitalen Umgebung anbietet.

/LR40/ KVKK gilt, da Kreditkarten- und Identitätsinformationen gespeichert werden.

4. Systemverhalten

Es wird erwartet, dass es sich um eine mit einer Datenbank verbundene Desktop-App handelt, die Mitarbeiter des Unternehmens auf ihren Firmencomputern verwenden können.

Als Lebenszyklus für die neue Software sind fünf bis sieben Jahre geplant.

4.1 Kundensupport

Während der Nutzungsphase ist kein expliziter Support vorgesehen.

4.2 Systemsicherheit

Die Daten auf dem Server sind täglich zu sichern.

4.3 Lieferumfang

Der Lieferumfang des Systems enthält:

- Installationsbereite Programmversion 1.0 der Software auf einem digitalen Datenträger.
- Die Dokumentation zur Software: Benutzerhandbuch, Technisches Handbuch für Dokumentation der Entwicklung der Software inkl. Quellcode.
- Ein Wartungskonzept der Software ist derzeit nicht vorgesehen, kann aber ausgearbeitet werden.

5. Systemarchitektur

Nachfolgend finden Sie das umfassende Systemarchitektur.

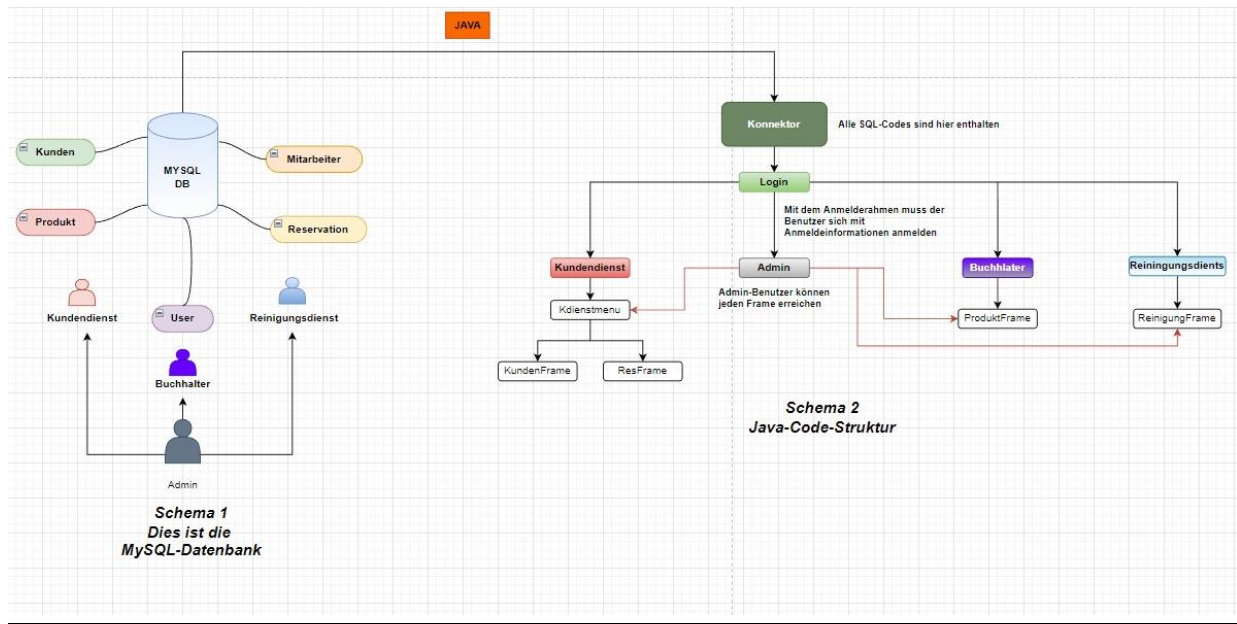


Abbildung 1: Systemarchitektur

6. Use – Case

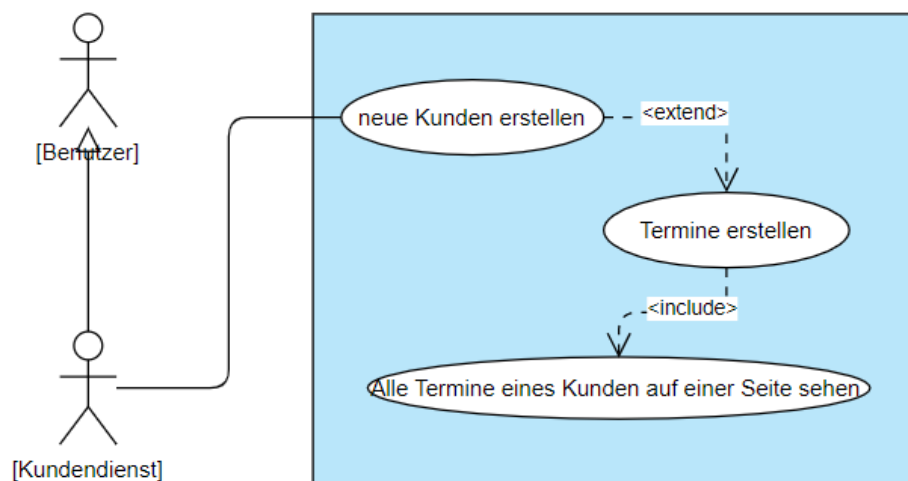
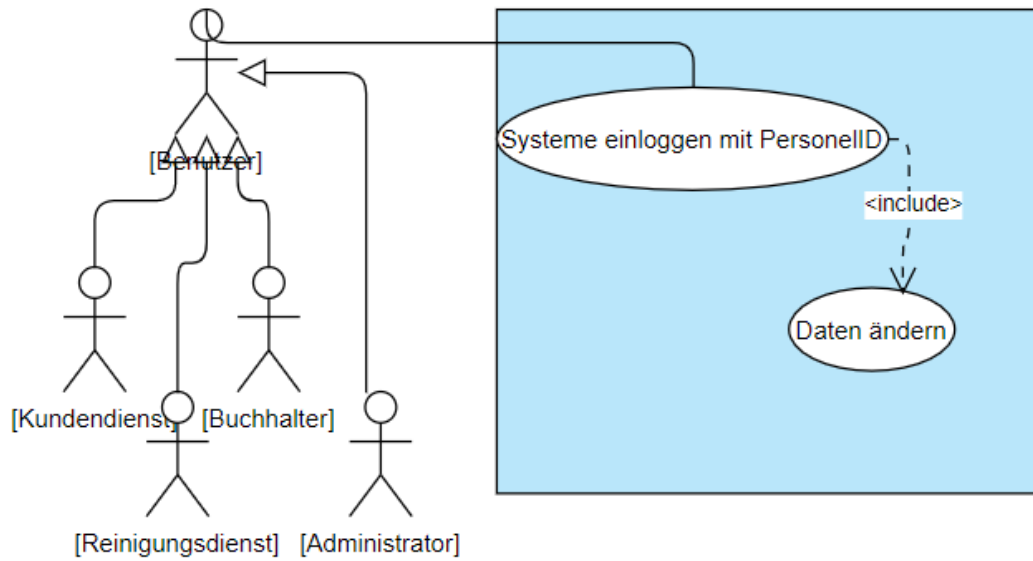


Abbildung 2 : Use-Case



7. Gui - Prototyp

Die Benutzeroberfläche besteht aus 3 verschiedenen Gesichtern. Das erste davon wird der Anmeldebildschirm sein, dann das Kundendienst-Menü und schließlich ein Bildschirm, auf dem Kundeninformationen eingesehen werden können. Nachfolgend finden Sie umfassende GUI.

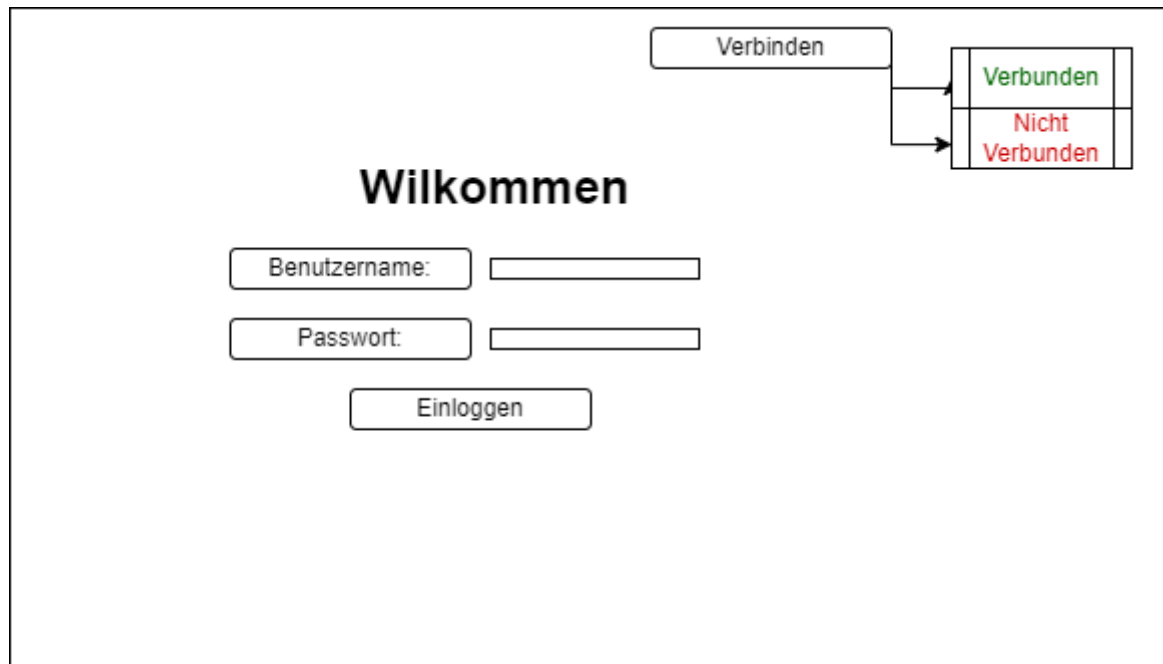


Abbildung 3: Login - Menü

Bilder

Kundendienst

Bilder

Produkt

Bilder

Reinigung

Abbildung 4: Kundendienst - Menü

Kunden_TC	Vorname	Nachname	email	telefonnummer

Kunden TC:

Vorname:

Nachname:

E-mail:

Telefonnummer:

Hinzufügen

Bearbeiten

Löschen

Aktualisieren

Abbildung 5: Kunden-Info Men

8. Physikalische Architektur

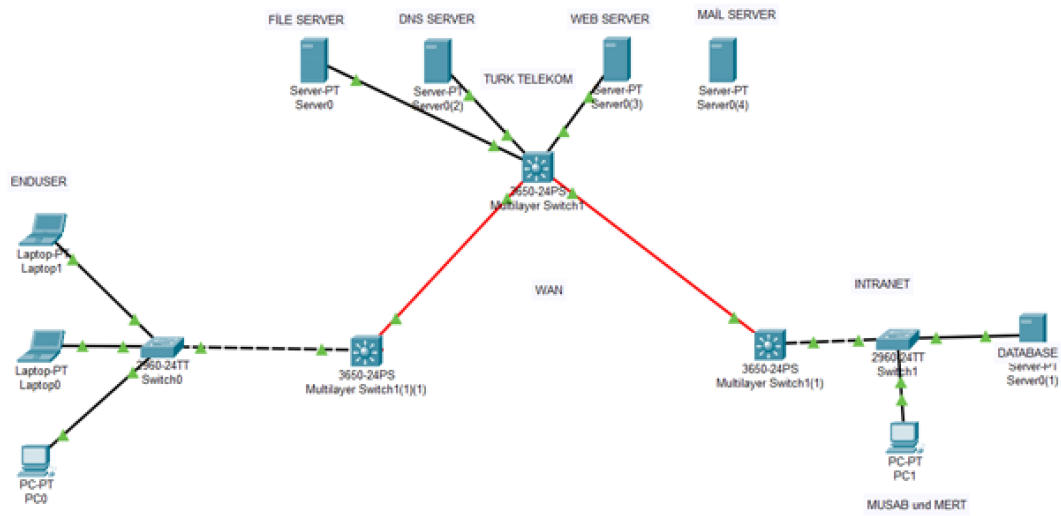


Abbildung 6 : Physikalische Architektur

