Wilhelm Laschinger & Fabian Rosenstiel

Pflichtenheft Hotelanwendung

Inhaltsverzeichnis

[1. Zielbestimmung 2](#_Toc373436364)

[2. Musskriterien 2](#_Toc373436365)

[3. Wunschkriterien 2](#_Toc373436366)

[4. Abgrenzungskriterien: 2](#_Toc373436367)

[5. Geschäftsprozesse 2](#_Toc373436368)

[5.1. Geschäftsprozess: Kundenstammsatz anlegen 2](#_Toc373436369)

[5.2. Geschäftsprozess: Zimmer anlegen 3](#_Toc373436370)

[5.3. Geschäftsprozess: Dienstleistung anlegen 3](#_Toc373436371)

[5.4. Geschäftsprozess: Kundendaten ändern 3](#_Toc373436372)

[5.5. Geschäftsprozess: Zimmerdaten ändern 4](#_Toc373436373)

[5.6. Geschäftsprozess: Dienstleistungsdaten ändern 4](#_Toc373436374)

[5.7. Geschäftsprozess: Einzel- / Doppelzimmerbuchung 4](#_Toc373436375)

[5.8. Geschäftsprozess: Dienstleistungsbuchung 5](#_Toc373436376)

[5.9. Geschäftsprozess: Preis für die ausgewählte Buchung berechnen 5](#_Toc373436377)

[5.10. Geschäftsprozess: Zimmerbuchung löschen 6](#_Toc373436378)

[6. Listen: 6](#_Toc373436379)

[6.1. Kundenliste 6](#_Toc373436380)

[6.2. Zimmerliste 6](#_Toc373436381)

[6.3. Dienstleistungsliste 6](#_Toc373436382)

[7. Stammdaten 7](#_Toc373436383)

[7.1. Kundendaten 7](#_Toc373436384)

[7.2. Zimmerdaten 7](#_Toc373436385)

[7.3. Dienstleistungsdaten 7](#_Toc373436386)

[8. Produktleistungen 7](#_Toc373436387)

[9. Qualitätsanforderungen 7](#_Toc373436388)

[10. Benutzungsoberfläche 7](#_Toc373436389)

[11. Technische Produktumgebung 8](#_Toc373436390)

[11.1. Betriebssystem: 8](#_Toc373436391)

[11.2. Software: 8](#_Toc373436392)

[12. Evtl Gliederung nach Benutzer 8](#_Toc373436393)

# 1. Zielbestimmung

Mit Hilfe der Software soll die Verwaltung eines Hotels für die Mitarbeiter erleichtert werden. Neben der Buchung eines Hotelzimmers, sollen einzelne Dienstleistungen von momentanen Hotelkunden gebucht werden können. Diese Prozesse sollen in der Software abgebildet werden.

# Musskriterien

* Erfassung eines Kundenstammsatzes
* Erfassung eines Zimmers
* Erfassung einer Dienstleistung
* Einzelzimmerbuchung und/oder Doppelzimmerbuchung zu einem Zeitraum durchführen
* Buchung einer Dienstleistung zu einem Datum durchführen
* alle Kunden eines Hotels anzeigen
* Preisberechnung zu einer Buchung durchführen

# Wunschkriterien

* Verfügbarkeitsprüfung für einen gewünschten Zeitraum durchführen
* Buchung stornieren bzw. löschen (mit Prüfung auf Abhängigkeit)
* Kundenstammsatz ändern
* Kundenstammsatz löschen (mit Prüfung auf Abhängigkeit)

# Abgrenzungskriterien:

* Das Informationssystem ist eine rein clientbasierte Software.
* Die Währung für die Berechnung der Preise wird auf Euro festgelegt.
* Die Dienstleistungen werden ohne Rücksicht auf die Kapazitäten der ausführenden Organisationseinheit gebucht.

# Geschäftsprozesse

## Geschäftsprozess: Kundenstammsatz anlegen

**Ziel:** Ein neuer Kunde soll ins System hinterlegt werden.

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Der Kunde muss seine Daten, im Zuge einer Buchung, dem Hotel übermittelt haben.

**Nachbedingung Erfolg:** Der Kunde ist im System hinterlegt, und kann die Buchung eines Zimmers zugeordnet werden.

**Nachbedingung Fehlschlag:** Der Kunde konnte auf Grund von fehlenden Daten nicht in die Datenbank gespeichert werden.

**Akteure:** Rezeption

**Auslösendes Ereignis:** Nachdem der Kunde erfolgreich angelegt wurde, wird automatisiert in die Maske für die Buchung eines Zimmers übergegangen.

**Beschreibung:**

* + - 1. Kundendaten ermitteln (insbesondere Pflichtfelder: Namen, Vorname, Anschrift, Telefonnummer)
      2. Ermittelte Kundendaten über die grafische Oberfläche in das System übermitteln

**Erweiterung:**

* + - 1. Nachdem der Kunde angelegt wurde, kann über eine Schaltfläche direkt ein Zimmer für diesen Kunden gebucht werden

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Zimmer anlegen

**Ziel:** Ein Hotelzimmer in das System hinterlegen, damit dieses von Kunden gebucht werden kann.

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Die Daten des Zimmers müssen vorliegen.

**Nachbedingung Erfolg:** Das Zimmer wurde erfolgreich im System hinterlegt und kann von der Rezeption, für Hotelkunden, gebucht werden.

**Nachbedingung Fehlschlag:** Das Zimmer konnte auf Grund von fehlenden Daten nicht in die Datenbank gespeichert werden.

**Akteure:** Managerbenutzer

**Auslösendes Ereignis:** Das Zimmer taucht in der Liste der auszuwählenden Zimmer für eine Buchung auf.

**Beschreibung:**

* + - 1. Zimmerdaten ermitteln (Zimmernummer, Einzel- oder Doppelzimmer, Preis)
      2. Ermittelte Zimmerdaten über die grafische Oberfläche in das System übermitteln

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Dienstleistung anlegen

**Ziel:** Eine Dienstleistung in das System hinterlegen, damit diese von Kunden, welche momentan im Hotel gastieren, gebucht werden kann.

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Die Daten der Dienstleistung müssen vorliegen (Beschreibung, Preis)

**Nachbedingung Erfolg:** Die Dienstleistung wurde erfolgreich im System hinterlegt und kann von der Rezeption für momentan Hotelkunden gebucht werden.

**Nachbedingung Fehlschlag:** Die Dienstleistung konnte auf Grund von fehlenden Daten nicht in die Datenbank gespeichert werden

**Akteure:** Managerbenutzer

**Auslösendes Ereignis:** Das Zimmer taucht in der Liste der zu Buchung möglichen Dienstleistungen auf.

**Beschreibung:**

* + - 1. Dienstleistungsdaten ermitteln (Beschreibung, Preis)
      2. Ermittelte Dienstleistungsdaten über die grafische Oberfläche in das System übermitteln

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Kundendaten ändern

**Ziel:** Die Daten eines bestehenden Kunden können im Nachhinein verändert werden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Der Kundendatensatz besteht bereits, und muss auf Grund von nicht mehr richtigen Daten geändert werden

**Nachbedingung Erfolg:** Die Daten des Kunden sind nach der Veränderung aktuell.

**Nachbedingung Fehlschlag:** -

**Akteure:** Rezeption

**Auslösendes Ereignis: -**

**Beschreibung:**

* + - 1. Auswählen des Kunden, dessen Daten geändert werden müssen
      2. Änderung der Daten des Kunden

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Zimmerdaten ändern

**Ziel:** Die Daten eines bestehenden Zimmers können im Nachhinein verändert werden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Der Zimmerdatensatz besteht bereits, und muss auf Grund von nicht mehr richtigen Daten geändert werden

**Nachbedingung Erfolg:** Die Daten des Zimmers sind nach der Veränderung aktuell.

**Nachbedingung Fehlschlag:** -

**Akteure:** Rezeption

**Auslösendes Ereignis: -**

**Beschreibung:**

* + - 1. Auswählen des Zimmers, dessen Daten geändert werden müssen
      2. Änderung der Daten des Kunden

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Dienstleistungsdaten ändern

**Ziel:** Die Daten einer bestehenden Dienstleistung können im Nachhinein verändert werden

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Der Dienstleistungsdatensatz besteht bereits, und muss auf Grund von nicht mehr richtigen Daten geändert werden.

**Nachbedingung Erfolg:** Die Daten des Zimmers sind nach der Veränderung aktuell.

**Nachbedingung Fehlschlag:** -

**Akteure:** Rezeption

**Auslösendes Ereignis: -**

**Beschreibung:**

* + - 1. Auswählen der Dienstleistung, dessen Daten geändert werden müssen
      2. Änderung der Daten der Dienstleistung

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Einzel- / Doppelzimmerbuchung

**Ziel:** Die Buchung eines Einzel- und/oder Doppelzimmers auf das Profil eines bereits dem Kundenstammsatzes hinzugefügten Gasts für ein bestimmtes Datum.

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Die Zimmer- und Kundendaten müssen bereits erfasst worden sein und vorliegen.

**Nachbedingung Erfolg:** Die Buchung wurde im System erfolgreich hinterlegt und eine Aktualisierung der Datenbank durchgeführt um eine doppelte Verbuchung eines Zimmers zu verhindern.

**Nachbedingung Fehlschlag:** Die Buchung konnte wegen fehlender Zimmer- bzw. Kundendaten nicht verbucht werden. Nicht erfolgreiche Aktualisierung der Datenbank führt zu Doppelbuchung.

**Akteure:** Managerbenutzer/Rezeption

**Auslösendes Ereignis:** Das gebuchte Zimmer wird einem Gast des Kundenstammsatzes für den vorgesehenen Zeitraum zugeschrieben und ist für dieses Intervall als bereits gebucht gekennzeichnet um Doppelbuchungen zu verhindern.

**Beschreibung:**

* + - 1. Auswahl eines oder mehrerer Zimmer die für den erforderlichen Zeitraum zur Verfügung stehen.
      2. Buchung des/der Zimmer für einen im Kundenstamm bereits angelegten Gast über die graphische Oberfläche in das System.
      3. Update der Datenbank um Doppelbuchungen auszuschließen.

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Dienstleistungsbuchung

**Ziel:** Die Buchung einer Dienstleistung für einen im Kundenstamm angelegten Gast, für den bereits eine Zimmerbuchung vorliegt.

**Kategorie:** primär

**Vorbedingung:** Die Zimmer- und Kundendaten müssen bereits erfasst worden sein und vorliegen. Darüber hinaus ist eine Zimmerbuchung eine zwingende Vorbedingung für die Buchung von Dienstleistungen.

**Nachbedingung Erfolg:** Zusätzlich zur benötigten Zimmerbuchung wurde die erwünschte Dienstleistung für den Gast im System hinterlegt.

**Nachbedingung Fehlschlag:** Die fehlenden Zimmer- bzw. Kundendaten oder eine nicht abgeschlossene Zimmerbuchung konnte die Dienstleistung für den Gast nicht im System hinterlegt werden.

**Akteure:** Managerbenutzer/Rezeption

**Auslösendes Ereignis:** Die ausgewählte Dienstleistung wird dem Gast für ein Datum seines Aufenthalts auf dessen Kundenprofil gutgeschrieben???

**Beschreibung:**

* + - 1. Auswählen der Buchung
      2. Auswahl der gewünschten Dienstleistung
      3. Buchung der Dienstleistung/en für einen im Kundenstamm angelegten Gast, für den bereits eine Zimmerbuchung vorliegt

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Preis für die ausgewählte Buchung berechnen

**Ziel:** DieBerechnung des Preises für die ausgewählte Buchung

**Kategorie:** optional

**Vorbedingung:** Die erfolgreiche Zimmer- und ggf. Dienstleistungsbuchung.

**Nachbedingung Erfolg:** Der Preis der Buchung wird festgestellt (Rechnung).

**Nachbedingung Fehlschlag:** Berechnungsfehler, Fehler im Buchungsablauf.

**Akteure:** Manager/Rezeption

**Auslösendes Ereignis:** Das Ergebnis der Preisberechnung (Rechnung).

**Beschreibung:**

* + - 1. Kunde auswählen
      2. Buchung auswählen
      3. Buchung berechnen lassen

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

## Geschäftsprozess: Zimmerbuchung löschen

**Ziel:** DieDaten einer bereits angelegten Zimmerbuchung können im Nachhinein gelöscht werden.

**Kategorie:** optional

**Vorbedingung:** Die erfolgreiche Zimmer- und ggf. Dienstleistungsbuchung.

**Nachbedingung Erfolg:** Die Zimmerbuchung wurde gelöscht

**Nachbedingung Fehlschlag:** Das Löschen der Zimmerbuchung schlägt fehl

**Akteure:** Manager/Rezeption

**Auslösendes Ereignis:**

**Beschreibung:**

* + - 1. Kunde auswählen
      2. Buchung auswählen, welche gelöscht werden soll
      3. Zimmerbuchung löschen

**Erweiterung: -**

**Alternativen: -**

# Listen:

## Kundenliste

Liste für alle Kunden mit Selektion und Suche(?):

Kundennummer, Anrede, Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum

## Zimmerliste

Liste für alle Zimmer, mit Verfügbarkeitsprüfung(?):

Zimmernummer, Preis, Verfügbarkeit(?)

## Dienstleistungsliste

Liste für alle Dienstleistungen:

Typ, Preis

# Stammdaten

## **Kundendaten**

Kundennummer, Anrede Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum

## Zimmerdaten

Zimmernummer, Preis

## Dienstleistungsdaten

Typ, Preis

# Produktleistungen

* Ale Reaktionszeiten auf Benutzeraktionen müssen unter 5 Sekunden liegen.
* Die Zimmerbuchung erfolgt in Echtzeit. Alle angezeigten Daten werden unmittelbar von der Datenbank abgerufen.

# Qualitätsanforderungen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produktqualität** | **Sehr gut** | **Gut** | **Normal** | **Nicht relevant** |
| **Effizienz** |  |  |  |  |
| Zeitverhalten |  |  | X |  |
| Datenaktualität | X |  |  |  |
| **Benutzbarkeit** |  |  |  |  |
| Verständlichkeit |  | X |  |  |
| Erlernbarkeit | X |  |  |  |
| Bedienbarkeit |  | X |  |  |
| **Änderbarkeit** |  |  |  |  |
| Modifizierbarkeit |  | X |  |  |
| Stabilität | X |  |  |  |
| Prüfbarkeit |  |  | X |  |
| **Übertragbarkeit** |  |  |  |  |
| Anpassbarkeit |  |  |  | X |
| Installierbarkeit |  |  | X |  |
| Austauschbarkeit |  |  | X |  |
| Konformität |  |  | X |  |
| **Funktionalität** |  |  |  |  |
| Angemessenheit | X |  |  |  |
| Richtigkeit | X |  |  |  |
| Interoperabilität |  |  |  | X |
| Ordnungsmäßigkeit |  | X |  |  |
| Sicherheit |  |  | X |  |

# Benutzungsoberfläche

* Menüorientierte Bedienung
* Bedienungsoberfläche ist auf die Bedienung mit Maus und anderen Zeigegeräten ausgelegt
* Fensterlayout, Dialogstruktur und Maus- bzw. Zeigebedienung entsprechen Windows-Gestaltungs-Regelwerk

(Benutzerauthentifizierung

# Technische Produktumgebung

## Betriebssystem:

Die für die JAVA-Runtime vorgesehen Betriebssysteme werden unterstützt

## Software:

* JAVA Runtime 7.x.x
* MySQL-Datenbank

# Evtl Gliederung nach Benutzer

JDialog für die nachfrage gast wirklich aus kundenstammsatz löschen.