

# Pflichtenheft

## Softwarelösung Smart Booking Ticketing System für das Niederösterreichische Jugendherbergswerk

### Zielbestimmung

Das Ziel des Smart Booking Projektes ist eine komfortablere Buchungsplattform für das Niederösterreichische Jugendherbergswerk zu schaffen als sie bisher existiert. Dies umfasst ein für den Kunden einfach zu bedienendes Frontend und ein intuitives, ohne großen Einschulungsaufwand beherrschbares Backend für den oder die Sachbearbeiter. Der Kunde soll über den Fortschritt seiner Buchung bzw. seiner Anfrage per E-Mail informiert werden.

### Das Frontend (Buchungsanfrage):

Die Buchungsanfragen werden vom Kunden über das Frontend entgegengenommen. Dies geschieht über eine Verlinkung von der Website der NÖ Jugendherbergswerke auf ein in ExtJS programmiertes Formular, in welches der Kunde sämtliche relevanten Daten seiner Buchung eintragen kann. Das Formular enthält eine Funktion, die bewirkt dass zu den vom Kunden ausgewählten Jugendherbergen immer nur die dazugehörigen Leistungen (Packages) angezeigt werden und auswählbar sind. Durch einen Button werden die Daten einerseits in der DB gespeichert, andererseits bekommen der Kunde und der jeweilige Sachbearbeiter ein Bestätigungs- bzw. Informationsmail.

# Pflichtenheft



## Das Backend (Verwaltung durch Sachbearbeiter)

Das Backend ist webbasierend auszuführen, um den vor Ort Installationsaufwand so gering wie möglich zu halten oder gänzlich entfallen zu lassen.

Voraussetzung ist ein Webserver, min. PHP 5.3 und eine MySQL Datenbank.

Es soll durch eine Benutzerauthentifizierung geschützt sein und eine Berechtigungsverwaltung implementiert werden.

Abzubilden sind folgende, von den Sachbearbeitern verwaltbare Datenbestände:

- Anfragenverwaltung (Incoming Tickets)
- Buchungsverwaltung
- Kundenverwaltung
- Auswertungen
- Leistungen
- Packages
- Partner
- Userverwaltung
- Junge Hotels

## Definitionen

### Allgemeine Funktionalität

Aus Gründen der Usability werden pro Seite immer nur maximal 10 Datensätze angezeigt. Es gibt jeweils Buttons zum Anzeigen, Bearbeiten, Hinzufügen und Löschen von Datensätzen. Dies geschieht jeweils in einem eigenen sich öffnenden Fieldset. Weiters werden Mailbuttons dafür sorgen, dass Mails (z.B. Status) an den Kunden bzw. an andere Sachbearbeiter versendet werden können.

### Anfragen

Hier erreicht uns das vom Kunden im Frontend abgesendete Ticket – die Anfrage. Die Daten werden nach der Aktualität der Anfragen geordnet. Es ist hier zusätzlich möglich den Kunden bzw. das Ticket zur Buchung zu übernehmen.

# Pflichtenheft



## **Buchungen**

Hier werden die von den Anfragen übernommenen Buchungen aufgelistet und bearbeitet.

## **Kunden**

Hier werden die Kundendaten verwaltet. Wichtig ist, dass die Kundennummer vom jeweiligen Sachbearbeiter aus dem derzeitigen Buchungs- und ERP Programm „RESY“ als Kundennummer übernommen wird.

Der Kundentab verfügt noch zusätzlich über einen Punkt Ansprechpersonen für Organisationen.

## **Auswertungen**

Wenn ma des scho wüssten, dann warat ma da next Uri Geller.

## **Leistungen**

Die Leistungen stellen die von den Partnern angebotenen Produkte dar. z.B. Führung in der Lebzelterei Mariazell

Hier wird auch eine von den Sachbearbeitern eingegebene Standard Startuhrzeit mitgeführt.

## **Packages**

Die Packages sind Zusammenstellungen verschiedener Leistungen in Leistungspakete, welche in gewissen Zeitabschnitten von den Sachbearbeitern verändert und angepasst werden.

## **Partner**

Hier werden die Daten der Firmen, die die Leistungen erbringen gespeichert bzw. gewartet.

## **User**

Hier werden User und ihre Berechtigungen angelegt, gelöscht und oder verwaltet. Jeder Benutzer kann für jeden einzelnen der hier angeführten Punkte berechtigt oder gesperrt werden.

## **Junge Hotels**

Hier findet die Verwaltung der Jugendherbergen statt.

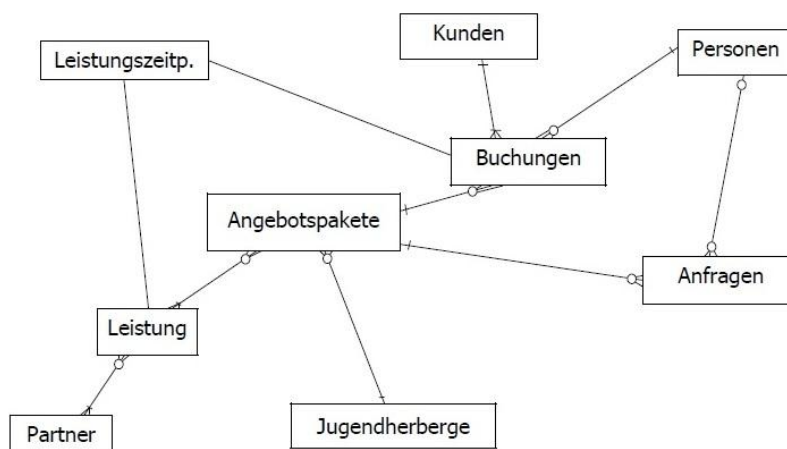
# Pflichtenheft



## Datenbank

Dieses Diagramm zeigt eine vereinfachte Darstellung der zusammenhängenden Tabellen in der Datenbank.

### Entity Relations



## Benutzeroberfläche

### Smart Booking - NOEJHW

Anfragen

Buchungen

Kunden

Auswertungen

Leistungen

Partner

Packages

User

Junge Hotels

Anfragen

Name suchen...

Nr	Eingelangt am	Organisation	Nachname	Package	Termin
8	21.04.2010		eqweqw	Wandertage	29.04.2010
7	26.02.2010		Glaser	Kletterwoche	28.04.2010
6	26.02.2010		Florian	Wandertage	15.04.2010
5	19.02.2010	HLW St. Pölten	Röhich	Kletterwoche	28.02.2010
3	13.02.2010		Thalhammer	Schwimmwoche	10.03.2010
2	13.02.2010	Röper OG	Röper	Wandertage	28.02.2010

Page 1 of 1

Displaying 1 - 6 of 6

IP Adresse:

Kategorie:

Kinder:

Erwachsene:

Adresse:

PLZ:

Ort:

e-Mail:

Vorname AP:

Nachname AP:

letzter Bearbeiter:

zuletzt bearbeitet:

Additional Info

Welcome, Johannes Andres!

You are using an early Alpha-Version of Smart Booking. Due to the development process, there are a bunch of issues to correct. Thank you for your patience.

# Pflichtenheft



## Wunschkriterien

Aus zeitlichen Gründen stellen Auswertungen ein Wunschkriterium dar, welches von uns natürlich angestrebt wird, aber leider zur Zeit noch nicht garantiert werden kann.

Auswertungen sollen im Browser dargestellt und dann durch Druck zu Papier oder in ein anderes Format, z.B. PDF gebracht werden.

## Nichtziel

Dieses Programm ist nur als Ticketing System für Buchungen gedacht, nicht jedoch als ERP oder CRM Lösung.