

# Pflichtenheft - Ticketreservierung

## 1. Zielbestimmung

### a. Muss-Kriterien

Muss-Kriterien sind für die Vollendung des Projektes zwangsweise erforderlich. Bei der Sortierung der Aufgaben zur Umsetzung der Kriterien(welche zuerst, welche später) sollte auf diese der Fokus gelegt werden.

#### **Kundenseite**

- Übersicht aktueller Filme (FSK, Inhalt, Dauer, Datum, Zeit, Trailer)
- Filtern von Filmen nach: Titel, Datum, Uhrzeit
- Übersicht über verfügbare Plätze
- Übertragung der Ausgewählten Sitzplätze an die Buchung / Reservierung
- Reservierung / Kauf der ausgewählten Tickets
- Stornierung von bereits gekauften Tickets
- Account mit Name, Email, Alter und Passwort
- Login Email / Name Passwort
- Funktion bei Vergessenem Passwort

#### **Administratorseite**

- Übersicht über eingetragene Filme
- Löschen von Filmen aus dem Angebot
- Hinzufügen von Filmen zum Angebot
- Erstellen einer Vorführung (Zeit, Saal, Film)
- Benutzerverwaltung

### b. Kann-Kriterien

Kann-Kriterien werden erst zum Produkt hinzugefügt, wenn alle Muss-Kriterien erfüllt sind und für die Weiterbearbeitung des Projektes noch Zeit vorhanden ist.

#### **Kundenseite**

- Gewinnspiele für häufige Kinobesucher
- Vorbestellen von Snacks und Getränken
- Kinosaal mieten für Gaming-Night
- Lootboxen mit Loot wie Tickets und Coupons
- Season Pass mit Zugang zu allen Filmen

#### **Administratorseite**

- Sperren von Sitzplätzen für einen Film
- Content Management für Getränke / Essen

#### **c. Abgrenzungskriterien**

- Kein CRM-System
- Keine automatische Verwaltung des Kinoprogramms (bspw.: Verwaltung von Zeitslots für Filme)
- Keine Mehrsprachigkeit
- Keine Supporteinbindung (z.B. durch Chatbots oder Mitarbeiter (Indisches Call Center))

## **2. Einsatz**

#### **a. Anwendungsgebiete**

- Internetpräsenz des Kinos Cineflex

#### **b. Zielgruppen**

- Kinomitarbeiter der für die Filmverwaltung zuständig ist (Kino Administrator)
- Alle Milieus des Sinus-Modells 2018

#### **c. Betriebsbedingungen**

- Webseite wird vom Kunden Mobil, von zuhause aus auf dem PC o.Ä. aufgerufen
- Angebot soll zu jeder Uhrzeit einsehbar sein, also 24/7 Betrieb
- Betrieb der Seite soll ohne Beaufsichtigung der Kinobetreiber möglich sein
- Admin (Verwalter des CMS) muss nur vom Rechner im Kino aus arbeiten können

## **3. Umgebung**

#### **a. Software**

- Chrome Version 40.0.2214
- Firefox Version 31.4.0
- Opera Version 27

- Tor Versione 5.0
- Safari Version 6.2.8

## b. Hardware

- Angemieteter Webserver, also PaaS
- Keine eigene Infrastruktur

## c. Orgware

- Administrator muss zunächst Content (Filme → Filmprogramm, u. Ä.)

# 4. Funktionalität

### Kundenseite

- Aufrufen der Seite
- Informationen zum Kinoprogramm oder einem bestimmten Film anschauen
- Kinoprogramm nach bestimmten Kriterien Filter
- Sitzplatzübersicht einer Vorstellung aufrufen
- Sitzplätze zum Buchen oder Reservieren aussuchen
- Ausgewählte Tickets Buchen, Bezahlen und ausdrucken bzw. Digital auf dem Handy benutzen (z.B. als PDF)

### Administratorseite

- Filme hinzufügen / löschen
- Vorstellungen hinzufügen
- Essen und Getränke Menüs erstellen
- Konten verwalten

### Dokumente

- Speicherung eines Administratorlogs
- Content in Datenbank Speichern
- Buchungen der Kunden in DBS speichern

# 5. Daten

### Kundenseite

- Speichern des Kundenkontos (E-mail, Benutzername, Passwort, Zahlungsmethoden)
- Buchungsübersicht

#### **Administratorseite**

- Stammdaten:
  - ca. 14 Lokationen
  - ca. 7 Säle pro Lokation
  - ca. 750 Filme pro Lokation
- 150 Plätze \* 5 Säle \* 14 Lokationen \* 0,3 Besetzung \* 20 Vorstellung pro Tag \* 300 Tage im Jahr  
~ **18.900.000 Tickets / Jahr**

## 6. Leistungen

- Aufbau der Seite: Bis zu 3 Sek
- Filtern der Filme: Bis zu 2 Sek
- Auswahl eines Films: Bis zu 2 Sek
- Sitzplatzwahl: Bis zu 1 Sek
- Film hinzufügen / löschen: Bis zu 10s
- Abschließen einer Buchung (Bezahlen) 30 Sek

## 7. Benutzeroberfläche

- Software-Umgebung: Webbrowser
- Zugriff über Internetprotokolle (https)
- Kunden aus allen Sinus-Milieus (2018)

#### **Kundenseite**

- 15.000 Aufrufe pro Tag
- 10.000 Buchungen pro Tag
- jedoch User meist unerfahren - ca. 25 Aufrufe pro Jahr  
⇒ Benutzeroberfläche: Responsiv, User-Friendly, Intuitiv für nicht Digital-Natives

#### **Administratorseite**

- Täglicher Zugriff auf das CMS Tool
- von Computer des Kinos aus
- Monatliche Abrechnung aus den Gekauften Tickets erstellen  
⇒ Oberfläche muss nicht so ansprechend, intuitiv und responsive sein wie die Website für den Kunden

## 8. Qualitätsziele

- Einfache Wartbarkeit
- Funktioniert auf verschiedenen Browsern (spezifiziert in 3. a.)

# Personas

Tizian Groß, Marcel Mertens, Tristan Emig, Anton Ochel, Benno Grimm

**Hildegard Schmidt**



**Rolle:**

- altmodischer Kinobesucher, etwa ein(e) Rentner(in)
- möchte Tickets nicht online buchen/reservieren maximal über Telefon

**Skills:**

- Menschliche Interaktion
- kommunikativ

**Ziele:**

- möchte sich lediglich erkundigen (Kinoprogramm, Preise und Kontaktdaten des Kinos)
- Möchte NICHT: Sich einen Sitzplatz auf dem Plan aussuchen (online)

**Mag nicht:**

- Einloggen müssen
- Bezahlen im Internet
- Veränderung (der Website)

**Mag:**

- Übersichtlichkeit
- Feste Handlungsabläufe

**Otto van Diggelen**



**Rolle:**

- Quasi der Otto Normalverbraucher unter 50 Jahren
- filtert nach Titel/Datum/Uhrzeit
- Reserviert Tickets, um sie vor der Vorstellung abholen zu können

**Skills:**

- Grundlagen des Internets
- Online Bestellvorgänge
- Kein Digital Native, aber hat sich angepasst


**Ziele:**

- Film finden, der ihm gefällt
- Sitzplatz aussuchen
- Reservieren des Tickets und eventuell kaufen oder stornieren

**Mag nicht:**

- jedes mal neu anmelden

	<p><b>Mag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- eine Sitzplatz Vorauswahl</li> </ul>
<p><b>Justus Brutus Müller</b></p> 	<p><b>Rolle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deutscher Sparfuchs</li> <li>- Lässt sich nichts gefallen</li> <li>- Zwischen 20 &amp; 30 Jahren</li> </ul> <p><b>Skills:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sich mit Kundensupport rumschlagen</li> <li>- Sich genau über Sachen informieren</li> </ul> <p><b>Ziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Angebote nutzen</li> <li>- Möchte in das Kino in seiner Stadt</li> <li>- Möchte das Gefühl haben, dass er das Kinoerlebnis mitgestalten kann</li> <li>- Reserviert Tickets, damit er sich in letzter Sekunde noch umentscheiden kann</li> </ul> <p><b>Mag nicht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abgezockt zu werden</li> <li>- Etwas nicht Handfest zu haben</li> </ul> <p><b>Mag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Feedbackmöglichkeiten</li> <li>- Angebote und über neue Filme informiert werden</li> <li>- Genaue Informationen zum Film und zur Buchung</li> </ul>
<p><b>Yves-Justin Kauwetter</b></p> 	<p><b>Rolle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zieht sich sehr Stylish an</li> <li>- Hat Apple Watch und AirPods</li> <li>- Sehr reiche Eltern</li> <li>- Spielt fortnite</li> </ul> <p><b>Skills:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hat nur Userspezifische Ahnung von Technik</li> <li>- Besitzt modernste Technik und ist damit aufgewachsen</li> </ul> <p><b>Ziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Möchte so einfach und hip wie möglich sein</li> <li>- Ticket buchen</li> <li>- Möchte für seine Crew, seine Gang, Tickets buchen</li> <li>- Möchte alle Superhelden filme gucken, besonders DC weil das ist so "dark"</li> <li>- Möchte sogar über neue Filme informiert werden per E-Mail oder irgendwas hipperes</li> </ul> <p><b>Mag nicht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Veraltete Buchungsmethoden / Technik</li> <li>- Telefonieren</li> <li>- Wenn eine Website nicht auf sein iPhone XS</li> </ul>

	<p>Max mit Retina Display und Dual Kamera© korrekt angezeigt wird</p> <p><b>Mag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wenn Sachen einfach funktionieren - it's that simple</li> <li>- Seine Freunde und wenn er mit ihnen ins Kino geht; auch Dates ;)</li> <li>- neueste Technologien</li> <li>- Eine gute Kino-Experience; er muss den Film "spüren"</li> <li>- eine Belohnung wenn er oft ins Kino geht (Loot Boxen oder einen Seasonpass mit Vorteilen)</li> <li>- PayPal &amp; Apple Pay</li> </ul>
<p><b>Karen Sweetwater</b></p> 	<p><b>Rolle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mama von 3 süßen Kindern</li> <li>- Mittelständig, alleinerziehend</li> <li>- Führt einen Minivan</li> <li>- Ende 30/ Anfang 40</li> </ul> <p><b>Skills:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kennt sich ein bisschen mit Technik auch, benutzt sogar Excel recht professionell bei der Arbeit</li> <li>- kauft öfter online ein</li> </ul> <p><b>Ziele:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Möchte einen Disney Film buchen für die Kinder und sich</li> <li>- Möchte wissen welche Altersbeschränkungen die Filme haben</li> <li>- Möchte so wenig Stress wie möglich, sie hat ja schon so genug</li> <li>- Möchte die Website auf ihrem iPad öffnen</li> </ul> <p><b>Mag nicht:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stress</li> <li>- Wenn sie etwas nicht versteht</li> <li>- Wenn sie nicht bei ihren Kindern sitzen kann</li> </ul> <p><b>Mag:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wenn es unkompliziert läuft</li> <li>- mit der Kreditkarte oder PayPal zu zahlen</li> <li>- Trailer von Filmen zu sehen</li> </ul>
<p><b>Walter Verwalter</b></p>	<p><b>Rolle:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitarbeiter des Kinos</li> </ul> <p><b>Skills:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ABAP, Java und CMS</li> <li>- verbringt sehr viel Zeit im Internet und Kino (aber nur in den Schmuddelfilmen)</li> </ul> <p><b>Ziele:</b></p>



- möchte flexibel arbeiten können
- Filme dem Angebot hinzufügen / löschen
- Vorführungen für einen Film erstellen / löschen
- Zugriffe auf Benutzer um sie zu verwalten

**Mag nicht:**

- umständliches Speichern
- Filme in verschiedenen Sprachen hinzufügen
- den Kundensupport spielen

**Mag:**

- schnelles und zuverlässig arbeiten



# Use Case Szenario

Am Beispiel von Otto van Diggelen

1. Otto lädt die Seite cineflex.de und wählt seine Stadt, Mannheim, aus.
2. Otto landet auf der Startseite mit der Filmübersicht.
3. Otto ist nicht eingeloggt, hat aber einen cineflex.de Kundenaccount
4. Otto klickt auf "Anmelden" und gibt seine E-Mail und sein Passwort ein, danach klickt er auf "Angemeldet Bleiben", um auch bei folgenden Besuchen der Seite angemeldet zu sein
5. Otto filtert nach Filmen am Samstag, dem 27.04.2019
6. Otto klickt bei den Suchergebnissen auf dem Film „Captain Marvel“
7. Otto liest sich die Informationen zu dem Film durch und schaut sich das Titelbild genauer an.
8. Otto sucht sich die Vorstellung im 20:00 Uhr aus.
9. Otto klickt auf den "Reservieren" Knopf.
10. Auf dem Saalplan wird Otto ein freier Sitzplatz vorgeschlagen, mit diesem ist er auch zufrieden.
11. Otto bestätigt die getroffene Auswahl, indem er auf den Knopf "Bestätigen" klickt.
12. Otto erhält per E-Mail eine Reservierungsbestätigung.
13. Otto geht am 27. um 19:30 Uhr ins Kino und bezahlt seine reservierten Tickets nach vorzeigen der Reservierungsbestätigung.

MAPS																	
Personas	Startseite			Anmeldung		Filmsuche		Sitzplatzauswahl		Reservierung		Buchung		Bezahlung		Verwaltung	
Hildegard Schmidt	Seite Laden und Übersicht bekommen																
Otto van Diggelen				Registrieren		Filminformationen anzeigen		Ein Sitzplatz									
Justus Brutus Müller	Stadt Auswählen									Gewählte Tickets Reservieren							
Yves-Justin Kauwetter				Anmelden						Gewählte Tickets stonieren		Gewählte Tickets buchen		Gebuchte Tickets bezahlen			
Karen Sweetwater						Filtern		Mehrere Sitzplätze									
Walter Verwalter																Filme verwalten (CMS)	
	Ich als Justus möchte meine Stadt auswählen, damit ich ein lokales Angebot erhalte			Ich als Yves-Justin möchte mich anmelden, damit ich einfacher bezahlen kann.		Ich als Otto möchte zusammenfassungen von Filminhalten lesen, damit ich mich schnell für einen Vorgeschlagene n Film entscheiden kann		Ich als Yves-Justin Kauwetter möchte mehrere Sitzplätze auswählen, damit ich sie später Buchen kann		Ich als Justus möchte mein gewähltes Ticket reservieren, damit ich es später an der Kasse bezahlen kann		Ich als Yves-Justin möchte mein gewähltes Ticket buchen, damit ich es später nicht mehr kaufen muss.		Ich als Yves-Justin möchte mit PayPal bezahlen, damit der Bezahlvorgang einfach ist		Ich als Walter möchte Filme verwalten, damit ich den Inhalt der Seite aktuell halten kann.	

		<b>Ich als Hildegard möchte eine schnelle Übersicht erhalten, sodass ich icht verwirrt bin</b>		Ich als Otto möchte mich registrieren, damit ich in Zukunft einfacher bezahlen kann.		Ich als Karen möchte die Filmauswahl filtern, damit ich für meine Familie eine Auswahl an kindergerechten Filmen sehe (Filtern nach: FSK, Genre, Zeit, Datum, Dimension)		Ich als Justus möchte wissen wie viel meine ausgewählten Plätze kosten		Ich als Justus möchte meine reservierten Tickets online wieder stornieren können, damit ich mich umentscheiden kann			Ich als Yves-Justin möchte mit Kreditkarte, Lastschrift, etc. bezahlen		Ich als Walter möchte Kinos verwalten, damit z.B. Sitzplätze sperren kann	
		Ich als Yves-Justin Kauwetter möchte, dass die Seite gut designt ist und für mein iPhone responsive ist						Ich als Karen möchte die gebuchten Sitze sehen können, damit ich mit meinen Kindern möglichst weit weg von anderen sitzen kann								
								Ich als Otto möchte einen Sitzplatz vorgeschlagen bekommen, damit ich mit nicht entscheiden muss								

