**Мобільний готель з доставкою до назначеного гостем місця**

**Загальний опис:**

Мобільний готель - це інноваційний сервіс, який дозволяє гостям бронювати мобільний готельний номер та отримувати його доставку прямо до зазначеного місця. Сервіс охоплює системи бронювання, оплати, доставки, а також управління персоналом, інвентарем, відгуками та аналітикою.

**Функціональні вимоги:**

***Користувачі:***

* Гості (клієнти)
* Персонал
* Адміністратори

***Базові вимоги:***

Надійна система для бронювання мобільних готельних номерів в режимі реального часу.

Інтуїтивний мобільний додаток для спрощення взаємодії клієнтів із сервісом.

**Cистема взаємодії гість-готель (СГГ):**

***Для гостей (клієнтів):***

Можливість онлайн бронювання мобільних готельних номерів.

Інтеграція з безпечними методами оплати.

Відслідковування статусу доставки мобільного номера.

Перегляд відгуків та рейтингів.

Інтеграція з соціальними мережами для швидкого входу.

***Для персоналу:***

Автоматизоване розподіл завдань.

Відслідковування відвідуваності та робочого часу.

Система звітів про продуктивність.

**Система взаємодії адміністратор-готель (САГ):**

***Для адміністраторів:***

Управління наявністю мобільних готельних номерів.

Планування закупівель і контроль за замовленнями.

Створення та відслідковування замовлень.

Аналіз даних та генерація звітів.

Управління відгуками та рейтингами.

Управління безпекою та стандартами.

**Система взаємодії гість-персонал (СГП):**

***Для гостей:***

Можливість безпосереднього звернення до персоналу через вбудований чат.

Залишити відгук про роботу конкретного працівника.

Можливість замовити додаткові послуги (наприклад, обід, прання тощо).

Отримати консультацію щодо усіх аспектів перебування.

***Для персоналу:***

Перегляд запитів від гостей у реальному часі.

Отримання нагадувань про необхідні дії (наприклад, прибирання номера).

Відповідь на відгуки гостей.

**Система взаємодії гість-адміністратор (СГА):**

***Для гостей:***

Можливість звертатися з особливими запитами або пропозиціями.

Залишити скаргу або відгук щодо загальної роботи готелю.

Запитати про спеціальні пропозиції або акції.

***Для адміністраторів:***

Управління запитами від гостей і призначення їх відповідному персоналу.

Перегляд статистики взаємодії з гостями для поліпшення сервісу.

Реагування на скарги та відгуки від гостей.

**Нефункціональні вимоги:**  
**Безпека**:

Захист особистих даних: Всі особисті дані гостей, такі як ім'я, номер телефону, адреса електронної пошти, зберігаються в зашифрованому вигляді.

Безпека транзакцій: Усі платіжні транзакції обробляються через перевірені та безпечні платіжні шлюзи.

**Продуктивність:**

Швидкість відгуку: Забезпечення швидкої реакції системи на дії користувача, особливо при бронюванні номерів.

**Масштабованість:**

**Адаптація**: Система повинна бути готова до розширення, додавання нових номерів та збільшення кількості користувачів.

**Сумісність**:

**Пристрої**: Застосунок має працювати на всіх сучасних смартфонах та планшетах.

**Операційні системи**: Підтримка як Android, так і iOS.

**Вимоги до інтерфейсу:**

**Дизайн:** Модернізований, свіжий та приємний для ока дизайн, який відображає атмосферу комфорту мобільного готелю.

**Навігація**: Інтуїтивно зрозумілі меню та швидкий доступ до основних функцій, таких як бронювання номерів.

**Вимоги до підтримки:**

**Служба підтримки:** Цілодобова підтримка для вирішення будь-яких питань та допомоги при бронюванні.

**Оновлення:** Автоматичні оновлення застосунку для вдосконалення функціоналу та безпеки.

**Вимоги до архітектури:**

Компоненти: Чітке визначення сервісів бронювання, баз даних для зберігання інформації про гостей, інтеграції з платіжними системами тощо.

**Вимоги до інтерфейсів**:

**Інтеграція:** Можливість інтеграції з іншими туристичними платформами та системами відгуків.

**Вимоги до даних:**

Моделювання даних: Опис інформації про гостя, доступних номерах, бронюваннях, відгуках тощо.

Зберігання даних: Надійне зберігання всієї інформації, резервне копіювання та швидке відновлення в разі необхідності.

**USE CASES**

**Юз-кейс 1: Онлайн бронювання мобільних готельних номерів (СГГ)**

Основні Учасники: Гість (клієнт)  
Інтереси:

* Гість: Зручно та швидко забронювати мобільний готельний номер.

Попередні Умови: Гість встановив мобільний додаток готелю на свій пристрій.

Основний Потік Подій:

1. Гість запускає мобільний додаток готелю.
2. Гість використовує функцію пошуку, щоб вибрати потрібний готельний номер.
3. Гість вводить дати перебування та переглядає доступні номери.
4. Гість обирає номер і переходить до оплати через інтегровані методи оплати.
5. Після оплати гість отримує підтвердження бронювання і відслідковує статус доставки номера.

**Юз-кейс 2: Управління наявністю номерів (САГ)**

Основні Учасники: Адміністратор готелю  
Інтереси:

* Адміністратор: Ефективно управляти запасами мобільних номерів і замовленнями.

Попередні Умови: Адміністратор має доступ до адміністративної панелі додатку готелю.

Основний Потік Подій:

1. Адміністратор входить в систему.
2. Адміністратор переглядає поточну наявність номерів.
3. Адміністратор планує закупівлі на основі аналізу даних і звітів про продуктивність.
4. Адміністратор створює замовлення для постачальників і відслідковує їх виконання.

**Юз-кейс 3: Звернення до персоналу через чат (СГП)**

Основні Учасники: Гість, Персонал готелю  
Інтереси:

* Гість: Швидко отримати допомогу чи замовити додаткові послуги.
* Персонал: Ефективно реагувати на запити гостей.

Попередні Умови: Гість забронював номер і перебуває у мобільному готелі.

Основний Потік Подій:

1. Гість відкриває чат з персоналом через мобільний додаток.
2. Гість надсилає запит на додаткову послугу чи ставить питання.
3. Персонал отримує запит в реальному часі і відповідає гостю.
4. При необхідності персонал виконує необхідні дії для задоволення запиту гостя.