

Univerzitet u Sarajevu
Elektrotehnički fakultet Sarajevo
Odsjek za Računarstvo i Informatiku

Tim 12

Tema: Putnička Agencija

Predmet: Softverski Inženjering

Članovi tima:

Kenan Pršeš
Emina Prlja
Adna Tahić
Adin Velić
Adin Zuhrić
Šahin Repuh
Predrag Simanić

Sarajevo, mart 2016.

Zapisnik sa intervjuja

Intervju vodili: Kenan Pršeš, Emina Prlja, Adna Tahić, Adin Velić

Intervju vođen sa: Dean Čupović

Datum intervjuja: 03.03.2016

Mjesto intervjuja: Elektrotehnički fakultet Sarajevo

Tema: Putnička agencija

Pitanje	Odgovor
1. Vi ste putnička agencija, možete li mi reći kako se zove vaša agencija?	ETFTravel
2. Da li ste tek počeli sa radom, ili vaša agencija postoji duže vremena?	Agencija postoji već neko vrijeme i bavi se, najčešće, egzotičnim putovanjima, odnosno, putovanjima izvan države. S tim da najčešći vid naših organizovanih putovanja je da mi imamo otkupljene sobe u hotelima za cijelu sezonu, tako da uvijek znamo broj soba koje nam stoje na raspolaganju, i te sobe nudimo našim klijentima.
2.1 Dakle, vi svojim klijentima nudite usluge komunikacije između njih i hotela?	Klijenti to ne znaju, oni od agencije na kraju dobiju potvrdu, s kojom odu u hotel, i ta potvrda im služi kao rezervacija.
3. Da li imate organizovane prevoze do svih destinacija?	Pa u principu imamo...
3.1 Da li to zavisi od klijenta?	Da, to je opcionalno, da li klijent želi sam doći na destinaciju, ili želi

	organizovani prevoz.
4. Da li vršite sve vrste aranžmana, i zimi i ljeti?	Da, vršimo sve vrste aranžmana.
5. Sistem koji ste vi zamislili da mi napravimo, da li nam možete reći ko će koristiti taj sistem, i ko će imati pristup tom sistemu?	Imamo putničke agente, ljude koji rade na šalterima, te komuniciraju s klijentima. Oni trebaju imati mogućnost vršenja rezervacije tih termina, odnosno da imaju mogućnost provjere dostupnosti određenih soba, na određenim lokacijama, i ukoliko se klijent odluči za određenu destinaciju, trebaju imati mogućnost kreiranja rezervacije, nakon čega je potrebno u sistemu naznačiti koje su sobe zauzete, te kreirati račun, koji će se izdati klijentu.
6. Koji podatke tražite prilikom rezervacije od klijenta?	Potrebno je da znamo ime, prezime, datum rođenja, adresu stanovanja, broj pasoša kao i e-mail i broj telefona.
7. Da li ste već imali neki vid informacionog sistema u agenciji, pošto ste naveli da agencija postoji već duži period?	Evidencija je najčešće vođena u sveskama, što je malo teško i neprikladno, pogotovo kada to radi više osoba, pa dolazi do stalnog premještanja istih.
8. Rekli ste da putničkom agentu treba biti omogućen unos podatak u sistem, kao i rezervacija, međutim, da li postoji neki viši nivo u agenciji, koji će imati pristup tim informacijama, npr. Menadžer?	Da, menadžment će praviti određene tipove izvještaja te imati mogućnost unosa novih hotela s kojima su sklopljeni ugovori, kao i soba koje su zakupljene, što će agenti naknadno moći koristiti.
9. Da li će menadžment prilikom kreiranja izvještaja uzimati određene podatke iz	Da, bilo bi zanimljivo da možemo kreirati izvještaj sa procentom

sistema?	iskorištenosti soba, izvještaj sa top destinacijama u određenom periodu, te izvještaj o isplativosti unajmljivanja određenih soba.
10. Da li se preko našeg sistema treba omogućiti i plaćanje, ili je dovoljno izdavanje fakture?	Potrebno je da prilikom rezervacije klijent dobije fakturu, u kojoj je pored cijene uključena i destinacija, broj osoba koje putuju, kao i vremenski period putovanja.
11. Da li je informacije koje unosimo o klijentima, potrebno trajno sačuvati?	Da.
11.1 Da li ćete na osnovu tih informacija svrstavati klijente, odnosno, da li će imati određene pogodnosti?	Da. Prilikom kreiranja fakture, potrebno je omogućiti agentu odobravanje određenog popusta, od 5% ili 10%, što odlučuje agent na osnovu spašenih podataka.
12. Da li postoje određeni popusti koji su unaprijed definisani, popusti za grupe, penzionere?	Trenutno nemamo te vrste ponuda.
13. Šta je potrebno navesti u ponudi koju agent posjeduje? Da li nam možete opisati jedan proces rezervacije?	U ponudi je potrebno da imamo cijenu iznajmljivanja sobe, kako za period visoke tako i za period niske sezone. Također je potrebno da agent ima kalendarski pregled u kom periodu je koja soba slobodna. Te je potrebno agentu omogućiti i kreiranje potvrde o rezervaciji, nakon koje se izdaje faktura.
14. Što se tiče rezervacije, da li postoji određeni datum do kad klijent treba	Nije potrebno plaćanje avansa, već samo bukiranje određenog perioda,

<p>potvrditi rezervaciju, da li se plaća određeni avans?</p>	<p>kad je potrebno da klijent potvrdi rezervaciju, kao i kraj rezervacije. Te je potrebno omogućiti poništavanje rezervacija koje su istekle, kao i oslobađanje tih soba nakon isteka rezervacije.</p>
<p>15. Koje podatke o sobi, hotelu, je potrebno imati u ponudi?</p>	<p>Kako za svaku destinaciju možemo imati više hotela u ponudi, potrebno je za svaki hotel navesti lokaciju, broj zvjezdica te sobe kojima raspolažemo. Za sobe je potrebno navesti da li su dvokrevetne ili trokrevetne. Bilo bi poželjno da za svaki hotel imamo dodatno mjesto za detaljniji opis.</p>
<p>16. Ukoliko se klijent predomisli u vezi rezervacije, na koji način to planirate riješiti?</p>	<p>Ukoliko se klijent predomisli u vezi rezervacije, moguće je da je poništi. Sobe je potrebno ponovo označiti kao slobodne, i omogućiti drugim klijentima mogućnost izbora neke od tih soba. Sistem ne treba da vodi evidenciju o uplatama, pa tako ni o vraćanju novca u slučaju otkazivanja rezervacije.</p>