

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό ίδρυμα Σερρών
Σχολή Τεχνολογικών Εφαρμογών
Τμήμα πληροφορικής και Επικοινωνιών

Ανάλυση προγράμματος ver.0.2

Όνομα προγράμματος: Reception Expert

Περιγραφή προγράμματος : Πρόγραμμα(λογισμικό) διαχείρισης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων το οποίο, επιτελεί, λειτουργίες κράτησης δωματίων σε ιδιώτες ή πρακτορεία (για γκρουπ πελατών) και καταγραφή των υπηρεσιών του ξενοδοχείου που παρέχονται στους πελάτες και διαμένουν σε αυτό. Λειτουργίες διαχείρισης αποθήκης για ανεφοδιασμό των προϊόντων που διακινούνται ή μισθώνονται στους πελάτες εντός του ξενοδοχειακού φορέα και την δυνατότητα αφαίρεσης ή προσθήκης νέων προϊόντων σε αυτό .Κεντρική διαχείριση η οποία έχει ως σκοπό την επίβλεψη της σωστής λειτουργίας του ξενοδοχείου και δικαίωμα αλλαγής στη κοστολόγηση των υπηρεσιών που παρέχονται σε αυτό,καθώς επίσης και την δυνατότητα προσθήκης νέων χρηστών και διαχειριστών του ίδιου του συστήματος.

Προαπαιτούμενα:

- Οθόνη, πληκτρολόγιο και ποντίκι(προαιρετικά).
- ΛΣ Windows XP ή νεότερο
- Τα προϊόντα να είναι καταχωρημένα σε βάση δεδομένων
- Οι όποιοι χρήστες του συστήματος να μπορούν να λειτουργήσουν σωστά το σύστημα
- Χρήση ασφαλών γραμμών για τραπεζικές συναλλαγές
- Σε περίπτωση χρήσης πιστωτικής κάρτας ,αυτή να είναι έγκυρη

Χειριστές συστήματος:

- Σύστημα
- Υπάλληλος / οι ρεσεψιόν (ως μέσω διεπαφής μεταξύ πελατών και συστήματος)
- Αποθηκάριοι
- Διαχειριστής / ές

Άτομα που εξυπηρετούνται από το σύστημα:

- Πελάτες ή γκρουπ πελατών

Οργανισμοί που συνεργάζονται με το σύστημα:

- Τραπεζικοί οργανισμοί
- Πρακτορεία λεωφορίων και άλλα M.M.M

Αποτέλεσμα: Οι πελάτες φεύγουν με την απόδειξη παροχής υπηρεσιών ή προϊόντων, τα οποία βεβαίως έχουν αφαιρεθεί από την αποθήκη . Τα προϊόντα αυτά και οι υπηρεσίες του χρήστη προστίθενται στο μητρώο του πελάτη από το οποίο αργότερα βλέπουμε και το συνολικό ποσό όλων των αγορών του. Επίσης τα Προϊόντα αυτά αφαιρούνται από το διαθέσιμο απόθεμα της αποθήκης ώστε οι υπεύθυνοι αυτής να μπορούν να την ανανεώσουν και οι διαχειριστές αν θέλουν να έχουν το δικαίωμα να αλλάξουν τις τιμές αυτών ή τις τιμές των υπηρεσιών που παρέχει το ξενοδοχείο τους.

• Περιπτώσεις χρήσεις:

Υπάλληλος ρεσεψιόν:

- να κάνει κράτηση δωματίου ή δωματίων αν πρόκειται η κράτηση να περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό δωματίων(για τα γκρουπ).
- να ακυρώνει μία κράτηση
- επεξεργασία μητρώων χρηστών
- αναζήτηση δωματίων
- τιμολόγηση πελατών
- επεξεργασία θέσεων στάθμευσης
- ενεργοποίηση απενεργοποίηση δωματίων
- έκδοση απόδειξης
- ολοκλήρωση πληρωμής

Υπάλληλος αποθήκης:

- προσθήκη αφαίρεση προϊόντων
- τακτοποίηση παραγγελιών
- έλεγχος διαθεσιμότητας προϊόντων

Κεντρικός διαχειριστής :

- κάνει ότι κάνουν και άλλοι χρήστες
- δυνατότητα δημιουργίας και επεξεργασία χρηστών
- επεξεργασία κοστολογίου
- επεξεργασία υπηρεσιών
- δημιουργία, διαγραφή και επεξεργασία δωματίων

• Σενάρια ροής :

Ιδανικό σενάριο

1. Ο υπάλληλος δίνει τον κωδικό για να μπει στο σύστημα
2. Ο υπάλληλος συνδέεται με επιτυχία στο σύστημα
3. Ο πελάτης ζητά να εξυπηρετηθεί
4. Ο υπάλληλος ρωτά τον πελάτη αν είναι μέλος του ξενοδοχείου
5. Ο πελάτης δεν είναι μέλος του ξενοδοχείου

6. Ζητείται καταχώρηση των στοιχείων
7. Ο υπάλληλος εισάγει τα στοιχεία του πελάτη
8. Ο πελάτης καταχωρείται με επιτυχία
9. Ο υπάλληλος ρωτά τον πελάτη τι τύπο δωματίου επιθυμεί
10. Ο πελάτης επιλέγει τον τύπο του δωματίου
11. Ο υπάλληλος ρωτά το χρονικό διάστημα παραμονής του στο ξενοδοχείο
12. Ο υπάλληλος ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων
13. Υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια
14. Ο υπάλληλος καταχωρεί τον αριθμό του δωματίου στο μητρώο επίσκεψης του πελάτη
15. Ο υπάλληλος ρωτά τον πελάτη αν ενδιαφέρεται για κάποια από τις διαθέσιμες υπηρεσίες (internet/καλωδιακή/γεύματα/parking)
16. Ο πελάτης επιθυμεί κάποια από τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου
17. Ο υπάλληλος καταχωρεί τις επιθυμίες του πελάτη
18. Η κράτηση ολοκληρώθηκε επιτυχώς, το δωμάτιο είναι στη διάθεση του πελάτη
19. Ο υπάλληλος μπορεί να εξυπηρετήσει τον επόμενο πελάτη
20. Όταν τελειώσει η βάρδια του υπαλλήλου, αποσυνδέεται από το σύστημα
21. Αποθηκεύεται το συνολικό ποσό των χρημάτων που εισέπραξε την ώρα της βάρδιάς του
22. Αφού έχει παρέλθει το χρονικό διάστημα παραμονής του πελάτη στο ξενοδοχείο, ζητά τον λογαριασμό
23. Ο υπάλληλος ρωτά τον πελάτη τον τρόπο πληρωμής(κάρτα/μετρητά)
24. Ο υπάλληλος εκτυπώνει την απόδειξη
25. Ο πελάτης αποχωρεί απ' το ξενοδοχείο

Εναλλακτικό σενάριο(πρακτορείο)

η συναλλαγή γίνεται μέσω τηλεφώνου

1. Το πρακτορείο επικοινωνεί με το ξενοδοχείο για κάποια κράτηση
2. Ο υπάλληλος του ξενοδοχείου δίνει τον κωδικό για να μπει στο σύστημα
3. Ο υπάλληλος συνδέεται με επιτυχία
4. Ο υπάλληλος ρωτά το όνομα του πρακτορείου
5. Ο υπάλληλος βρίσκει τη φόρμα με τα στοιχεία του πρακτορείου
6. Ο υπάλληλος ρωτά το πρακτορείο τον αριθμό δωματίων που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει(από αυτά που έχει κλείσει για τη σεζόν)
7. Ο υπάλληλος συμπληρώνει τους αριθμούς των δωματίων στο μητρώο του πρακτορείου
8. Ο υπάλληλος ρωτά το πρακτορείο αν επιθυμεί κάποιες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο
9. Το πρακτορείο δεν επιθυμεί κάποια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες
10. Ο υπάλληλος υπολογίζει την τιμή (μαζί με την έκπτωση που παρέχεται στο πρακτορείο)
11. Η κράτηση ολοκληρώνεται επιτυχώς
12. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται μέσω τραπεζής

Εναλλακτικό σενάριο για το πρακτορείο

το ίδιο με πάνω(εναλλακτικό σενάριο-πρακτορείο) μέχρι το βήμα 3

4. Το πρακτορείο δεν είναι μέλος του ξενοδοχείου και επιθυμεί να γίνει
5. Ο υπάλληλος πάει στη φόρμα συμπλήρωσης στοιχείων πρακτορείου και συμπληρώνει τα στοιχεία του πρακτορείου
6. Ο υπάλληλος ρωτά το πρακτορείο των αριθμό και τον τύπο των δωματίων που επιθυμεί να κλείσει για τη σεζόν και τα συμπληρώνει στο μητρώο του
7. Σύμφωνα με τα δωμάτια που έχει κλείσει το πρακτορείο, υπολογίζεται και η έκπτωση που θα έχει επί της τελικής τιμής
8. Αφού έχει καταχωρηθεί το πρακτορείο στη βάση, ο υπάλληλος ρωτά το πρακτορείο αν επιθυμεί κάποια κράτηση
9. Το πρακτορείο επιθυμεί να γίνει κάποια κράτηση
10. Ο υπάλληλος ρωτά τον αριθμό και τον τύπο των δωματίων
11. Ο υπάλληλος συμπληρώνει τους αριθμούς των δωματίων στο μητρώο του πρακτορείου
12. Ο υπάλληλος ρωτά το πρακτορείο αν επιθυμεί κάποιες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο
13. Το πρακτορείο δεν επιθυμεί κάποια από τις παρεχόμενες υπηρεσίες
14. Ο υπάλληλος υπολογίζει την τιμή (μαζί με την έκπτωση που παρέχεται στο πρακτορείο)
15. Η κράτηση ολοκληρώνεται επιτυχώς
16. Η συναλλαγή ολοκληρώνεται μέσω τραπεζής

Εναλλακτικό σενάριο ιδανικού 1

1. Ο υπάλληλος δίνει τον κωδικό για να μπει στο σύστημα
2. Ο υπάλληλος συνδέεται με επιτυχία στο σύστημα
3. Ο πελάτης ζητά να εξυπηρετηθεί
4. Ο υπάλληλος ρωτά τον πελάτη αν είναι μέλος του ξενοδοχείου
5. Ο πελάτης είναι μέλος του ξενοδοχείου αρα υπάρχουν τα στοιχεία του στη βάση
6. Ο υπάλληλος ρωτά τον πελάτη τον τύπο του δωματίου που επιθυμεί
- ...Η συνέχεια είναι ίδια με το ιδανικό σενάριο

Εναλλακτικό σενάριο ιδανικού 2

βήμα 12 ιδανικού σεναρίου

12. Δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια
13. Ο πελάτης αποχωρεί

Εναλλακτικό σενάριο (είσοδος διαχειριστή-διαχείριση υπαλλήλων 1)

1. το ξενοδοχείο επιθυμεί να προσθέσει άλλο έναν εργαζόμενο
2. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να μπει στο σύστημα
3. ο διαχειριστής συνδέεται με επιτυχία
4. ο διαχειριστής μεταβαίνει στην φόρμα διαχείρισης προσωπικού
5. δημιουργεί ένα νέο χρήστη
6. συμπληρώνει τα στοιχεία του
7. εξέρχεται από το σύστημα επιτυχώς

εναλλακτικό σενάριο (είσοδος διαχειριστή-διαχείριση υπαλλήλων 2)

1. τα στοιχεία κάποιου υπαλλήλου είναι λάθος

2. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
3. ο διαχειριστής συνδέεται επιτυχώς
4. ο διαχειριστής μεταβαίνει στην φόρμα διαχείρισης προσωπικού
5. βρίσκει τον χρήστη που θέλει να επεξεργαστεί
6. αλλάζει τα στοιχεία που επιθυμεί
7. αποθηκεύει τις αλλαγές
8. εξέρχεται απο το σύστημα επιτυχώς

εναλλακτικό σενάριο (είσοδος διαχειριστή-διαχείριση υπαλλήλων 3)

1. το ξενοδοχείο επιθυμεί την διαγραφή κάποιου υπαλλήλου
2. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
3. ο διαχειριστής συνδέεται στο σύστημα με επιτυχία
4. ο διαχειριστής μεταβαίνει στη φόρμα διαχείρισης υπαλλήλων
5. βρίσκει τον υπάλληλο που επιθυμεί να διαγράψει
6. σβήνει τον υπάλληλο
7. εξέρχεται απο το σύστημα με επιτυχία

εναλλακτικό σενάριο(είσοδος διαχειριστή-διαχείριση δωματίων 1)

1. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
2. ο διαχειριστής συνδέεται στο σύστημα με επιτυχία
3. ο διαχειριστής πρέπει να προσθέσει νέο δωμάτιο στο σύστημα
4. ο διαχειριστής μεταβαίνει στη φόρμα διαχείρισης δωματίων
5. δημιουργεί ένα νέο δωμάτιο
6. συμπληρώνει τα στοιχεία του δωματίου
7. εξέρχεται απο το σύστημα με επιτυχία

εναλλακτικό σενάριο(είσοδος διαχειριστή-διαχείριση δωματίων 2)

1. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
2. ο διαχειριστής εισέρχεται στο σύστημα με επιτυχία
3. μεταβαίνει στην φόρμα διαχείρισης δωματίων
4. βρίσκει το δωμάτιο που επιθυμεί να αλλάξει τα στοιχεία του
5. αλλάζει τα στοιχεία του δωματίου
6. ο διαχειριστής εξέρχεται απο το σύστημα με επιτυχία

εναλλακτικό σενάριο(είσοδος διαχειριστή-διαχείριση δωματίων 3)

1. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
2. ο διαχειριστής εισέρχεται στο σύστημα με επιτυχία
3. μεταβαίνει στην φόρμα διαχείρισης δωματίων
4. βρίσκει το δωμάτιο που επιθυμεί να αλλάξει τα στοιχεία του
5. δεν μπορούν να γίνουν αλλαγές γιατί το δωμάτιο είναι υπό κράτηση. Οι αλλαγές θα γίνουν όταν είναι ελεύθερο.
6. ο διαχειριστής εξέρχεται απο το σύστημα

εναλλακτικό σενάριο(είσοδος διαχειριστή-διαχείριση δωματίων 4)

1. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
2. ο διαχειριστής συνδέεται επιτυχώς

3. μεταβαίνει στη φόρμα διαχείρισης δωματίων
4. βρίσκει το δωμάτιο που επιθυμεί να διαγράψει
5. διαγράφει το δωμάτιο απο το σύστημα
6. εξέρχεται απο το σύστημα επιτυχώς

εναλλακτικό σενάριο(είσοδος διαχειριστή-διαχείριση δωματίων 5)

1. ο διαχειριστής δίνει τον κωδικό του για να εισέλθει στο σύστημα
2. ο διαχειριστής συνδέεται επιτυχώς
3. μεταβαίνει στη φόρμα διαχείρισης δωματίων
4. βρίσκει το δωμάτιο που επιθυμεί να διαγράψει
5. το δωμάτιο είναι υπό κράτηση και δεν μπορεί να διαγραφεί
6. ο διαχειριστής εξέρχεται απο το σύστημα