

Requisitos para o Sistema de Hotel

Perguntas e Respostas dos Stakeholders

1. Proprietário do Hotel:

- **Pergunta:** Quais são as funcionalidades essenciais que você espera de um sistema de gestão de hotel?
- **Resposta:** "Eu preciso de um sistema que gerencie reservas, controle o inventário de quartos, monitore as finanças, e forneça relatórios detalhados sobre o desempenho do hotel."

2. Gerente do Hotel:

- **Pergunta:** Quais processos operacionais devem ser suportados pelo sistema?
- **Resposta:** "O sistema deve facilitar o check-in e check-out, permitir a atualização rápida do status dos quartos, e integrar-se com outros sistemas, como o de contabilidade e ponto de venda."

3. Recepcionistas:

- **Pergunta:** Quais são os desafios que você enfrenta atualmente que um novo sistema poderia resolver?
- **Resposta:** "Muitas vezes, enfrentamos dificuldades com overbookings e atualizações de última hora. Precisamos de um sistema que torne o processo de reserva mais confiável e fácil de atualizar."

4. Equipe de Limpeza e Manutenção:

- **Pergunta:** Como o sistema pode ajudar na sua rotina diária?
- **Resposta:** "Seria ótimo ter um sistema que nos avise automaticamente quando um quarto precisa de limpeza ou manutenção, e que possamos atualizar o status dos quartos diretamente no sistema."

5. Clientes/Hóspedes:

- **Pergunta:** O que você espera de um sistema de reservas online de hotel?
- **Resposta:** "Eu espero uma interface fácil de usar, confirmação instantânea de reservas, e a possibilidade de solicitar serviços adicionais, como transporte ou refeições, diretamente na reserva."

6. Equipe de TI:

- **Pergunta:** Quais são os requisitos técnicos e de segurança que o sistema deve atender?
- **Resposta:** "O sistema deve ser seguro, proteger os dados dos clientes, ser escalável e integrável com outros sistemas existentes. Também deve ter uma alta disponibilidade e backup regular."

7. Equipe de Marketing:

- **Pergunta:** Quais ferramentas ou dados você precisa para suas campanhas de marketing?
- **Resposta:** "Precisamos de acesso a dados de reservas e perfis de clientes para segmentar nossas campanhas de marketing. Também seria útil se o sistema permitisse a criação de promoções e pacotes especiais."

8. Consultores de Usabilidade e Design:

- **Pergunta:** Quais são as considerações de design mais importantes para este sistema?
- **Resposta:** "O sistema deve ser intuitivo, acessível para todos os usuários, e compatível com dispositivos móveis. A experiência do usuário deve ser priorizada em todas as etapas do design."

9. Fornecedores de Serviços:

- **Pergunta:** Quais integrações você acha que seriam benéficas para o sistema de hotel?
- **Resposta:** "Integrações com sistemas de pagamento, plataformas de reservas online, e serviços de terceiros como limpeza e manutenção seriam essenciais."

10. Investidores:

- **Pergunta:** Quais são suas expectativas de retorno sobre investimento com a implementação deste sistema?
- **Resposta:** "Espero que o novo sistema aumente a eficiência operacional, reduza custos, melhore a satisfação do cliente e, consequentemente, aumente as receitas e a lucratividade do hotel."

11. Reguladores Governamentais:

- **Pergunta:** Quais são os requisitos legais que o sistema deve cumprir?
- **Resposta:** "O sistema deve cumprir todas as regulamentações de proteção de dados, normas de acessibilidade e requisitos fiscais aplicáveis ao setor hoteleiro."

Requisitos para o Sistema de Hotel

1. Gestão de Reservas

- **Descrição:** Sistema de reservas integrado que permite a visualização de disponibilidade de quartos, gestão de overbookings e atualizações em tempo real.

2. Controle de Inventário de Quartos

- **Descrição:** Ferramenta para monitorar o status dos quartos (disponível, ocupado, em limpeza, manutenção), permitindo atualizações rápidas e automáticas.

3. Relatórios Financeiros e Operacionais

- **Descrição:** Geração de relatórios detalhados sobre o desempenho financeiro e operacional do hotel, incluindo ocupação de quartos, receita e despesas.

4. Integração com Outros Sistemas

- **Descrição:** Integração com sistemas de contabilidade, ponto de venda, plataformas de reservas online e serviços de pagamento.

5. Interface de Usuário Amigável

- **Descrição:** Interface intuitiva e fácil de usar, compatível com dispositivos móveis, permitindo acesso e operação simplificada por todos os usuários.

6. Segurança e Proteção de Dados

- **Descrição:** Implementação de medidas de segurança robustas para proteger os dados dos clientes, incluindo criptografia, backups regulares e conformidade com regulamentações de proteção de dados.

7. Gestão de Tarefas de Limpeza e Manutenção

- **Descrição:** Sistema que notifica automaticamente a equipe de limpeza e manutenção sobre as tarefas necessárias, permitindo atualizações de status em tempo real.

8. Ferramentas de Marketing

- **Descrição:** Acesso a dados de reservas e perfis de clientes para segmentação de campanhas de marketing, criação de promoções e pacotes especiais.

9. Funcionalidade de Reserva Online

- **Descrição:** Sistema de reservas online que permite aos hóspedes reservar quartos, solicitar serviços adicionais e receber confirmação instantânea.

10. Conformidade Legal

- **Descrição:** Conformidade com todas as regulamentações de proteção de dados, normas de acessibilidade e requisitos fiscais aplicáveis ao setor hoteleiro.