商務軟體系統規劃與分析實作練習

需求分析練習一(範例)

**情境說明**

小明是一家繁忙城市中一家舒適而現代的旅館的經理，小明的旅館目前是使用手動方式處理訂單和入住管理，顧客需要通過電話或現場預訂房間，櫃枱人員手動記錄預訂資料，容易出現錯誤，且入住過程需要填寫繁瑣的紙本資料，付款也是在櫃台辦理，耗時且容易出錯，房務需求通常通過紙條或口頭通知，存在傳達不準確的風險。此外，小明需要手動整理訂單紀錄、房務需求和手動記帳，導致效率低下且無法即時洞察業務運作。

有鑑於此，小明決定導入一個全新的旅館管理系統，以提升旅館工作人員的運作效率，並提供更便利的服務給顧客。而前期的導入主要在於顧客線上訂房的功能，顧客可以透過旅館訂房網頁方便地查詢各日期的可用房間並預訂，在網路上填寫訂房所需資料，減少了旅館工作人員的工作量，同時降低預訂資料因人工紀錄錯誤的風險。

顧客辦理入住時，櫃枱人員可以通過系統快速處理，提高了辦理入住和退房的效率，房務需求透過系統可自動通知相關的部門，確保服務即時性。

另一方面，旅館客服人員可以輕鬆管理所有房間訂單，而小明則是透過系統自動生成報表和圖表，更了解整個旅館房間的訂房狀況。

回答以下問題：

1. 專案名稱：根據上述情境訂定該專案適合的名稱。

**旅館資訊管理系統**

1. 功能描述：需求表達的直觀表達法，用分點列示的方式擷取出情境中的功能需求。
   * **線上訂房功能：**
     + **顧客可透過旅館網頁查詢可用房間。**
     + **可選擇日期、房型和房間數量。**
     + **顧客在線填寫訂房所需資料（如姓名、聯絡方式等）。**
   * **自動訂單處理：**
     + **自動記錄顧客的訂房資訊，減少人工錯誤。**
     + **即時更新房間可用狀況。**
     + **入住和退房管理：**
     + **櫃台人員可快速處理入住和退房手續。**
     + **系統顯示顧客的預訂信息，簡化流程。**
   * **房務需求管理：**
     + **顧客可通過系統提交房務需求（如清潔、維修等）。**
     + **系統自動通知相關部門，確保即時服務。**
   * **訂單和需求管理：**
     + **旅館客服人員可集中管理所有房間訂單。**
     + **提供查詢和編輯訂單的功能。**
     + **報表和數據分析：**
     + **自動生成訂房狀況的報表和圖表。**
     + **提供業務運作的即時洞察，支持管理決策。**
   * **支付管理：**
     + **提供線上支付功能，減少櫃台手續。**
     + **提供支付記錄和發票管理功能。**
   * **顧客資料管理：**
     + **系統保存顧客資料，便於未來的訂房或回饋。**
     + **提供顧客回饋和評價管理。**
2. 外部實體：找出系統以外的參與行為者並列出。

**訪客、會員、房務人員、櫃枱人員、旅管管理人員、系統管理員**

商務軟體系統規劃與分析實作練習

座號：01 姓名：劉家妤

需求分析練習一

**我的情境說明**

房仲體系中，房仲秘書A會與房仲集團總部訂購契據，諸如：房屋專任/一般委託契約、土地專任/一般委託契約、預售屋專任/一般委託契約、專任/一般租賃契約、契變單、斡旋單等等，並將訂購的契據編號輸入Excel表中以便管理。等到契據到貨後，依據收到的契據編號，印出各契據的編號明細表，以便業務領取時，進行紙本登記。

業務B會向秘書A口頭說要領取新契據，秘書A在契據櫃中拿取紙本契據後，請業務B在紙本登記表上，該契據編號後簽名、壓日期，每一份都需要有簽章，以此確認該份契據的歸屬權，並定時與業務核對契據實際歸屬是否與名單歸屬一致，如有契據遺失，則需要更新會計表單「費用表Excel」，告知會計該位業務有需要扣款，併計入該月的薪資單中。但紙本登記與實際歸屬有不小的出入，仍增加不少秘書的工作。

日常中，業務互相可能會有自行轉借契據的情況，直到祕書A核對契據，或業務使用契據時，秘書A才會發現，契據的實際持有人已變更，再做後續的表單變更。除此之外，期間可能會產生因簽訂錯誤而需要作廢的契據，業務B需要將需要作廢的契據，交與秘書A進行相關表單變更，並將已作廢的契據歸檔管理。

業務們會拿著可使用的契據與屋主(或地主)簽訂契約，獲得委賣或委租的資格。業務B會將簽訂好的契據交給秘書A，並附上建物平面圖、物件位置圖、物件照片，由秘書A製作不動產說明書。製作好後，需列印出，並呈放在店內，以便其他店的業務帶看借閱。

若業務B有想要掛帆布以增加案件廣告曝光度，則需填寫「帆布拆掛單」，內容包含：物件編號、吊掛詳細位置、吊掛帆布大小、帆布內容等等，向秘書A申請後，由秘書A通知廠商進行吊掛，並歸檔管理該申請單。若廠商吊掛完畢，會通知秘書並給予相關費用、吊掛日期，在問過店長確認費用後(公司是否有部分負擔)，由秘書登記到費用表上，以利會計C進行薪資計算。

在委賣或委租期間，如屋主(或地主)有意想變更價格，需再向秘書A領取契變單，與屋主(或地主)簽訂變更價格的契約書。業務B將簽訂好的契變單交與秘書A，並由秘書A進行不動產說明書上的資料修改後，歸檔管理該份契據。

如有一買方，有意想要購買該案件，願意下訂，則業務B須向秘書A領取斡旋單，並與該買方簽訂、點交斡旋金金額。簽訂好後，業務B須將斡旋單、斡旋金交與秘書A，由秘書A輸入Excel進行管理，斡旋金則由秘書A擇日到銀行進行存入公司帳戶。買賣雙方確定成交後，業務B會先與秘書A申請拿回原先買方客戶給與的斡旋金，並由業務B交還給客戶。

買賣雙方確定成交，並簽訂契約後，房仲秘書A會收到由業務B填寫的「佣金拆分表」及相關資料，並依據「佣金拆分表」將實際佣金的拆分細項登入系統。房仲會計C在收到秘書A送件的「佣金拆分表」後，會將該筆案件紀錄到「應收付帳款表Excel」，並覆核秘書A登錄在系統的資料是否正確。

在等待交屋期間，業務B除去之前吊掛帆布的費用，仍會在公司產生些許費用，例如：廣告費、帆布費、契據遺失等等費用，需每月由秘書A統計，並更新於「費用表Excel」，再交予會計C覆核。

另有一制服費用，每位業務在進入公司後，會收取一筆制服保證金，在確認從公司離職且結算、扣除剩餘費用後，會將剩餘金額退還給該位人員。除此之外，資深業務公司每年會補助3,000元用於製作制服(從到職日開始計算)，而新進人員則補助男性7,500元，女性8,500元，由會計C每月提供「可製作制服名單Excel」與秘書Ａ，由秘書Ａ通知有資格之業務，確認製作後，由秘書A轉交發票與會計C，憑發票申請公司補助，並由會計C修改「可製作制服名單Excel」，加上製作日期及金額，並將該筆資料同步於「費用表Excel」。

會計C每月核算薪資時，將業務B該月的所有費用統計於其「個人薪資單Excel」上。

在確定交屋後，業務B需告知秘書A，由秘書A開立發票，交與業務B，由業務B轉交給買賣方，並將發票資料同步給會計C，由會計C同步至「應收付帳款表Excel」，且每兩月須將正本送至會計手上，再轉送到會計事務所。

在確定交屋結款後，會計C會登入網路銀行系統，確認履保帳戶匯入的款項是否有匯入，且是否正確。確認後，會將該筆收款資料更新於「應收付帳款表Excel」、「秘書獎金績效表Excel」，以及「主管績效表Excel」上。並依據公司規章計算業務B該年度之獎金拆分，且同步更新於「業務B之個人薪資單Excel」、「該店薪資總表Excel」。

在確認獎金皆拆分正確後，每月結算、確定匯款帳戶後，會計C會將「應收付帳款表Excel」、「秘書獎金績效表Excel」、「主管績效表Excel」、「全店業務之個人薪資單Excel」、「該店薪資總表Excel」做成PDF檔，交由秘書A列印出，且讓該店店長確認後，再分發至各業務手上。

若已成交且已發薪之案件，發生問題，造成訴訟或成交不成立，則需要退回該案件之薪水，且後續成交發薪之案件，也需要做相應的退還。

完成以下內容：

1. 我的專題名稱：根據上述情境訂定該專題適合的名稱。

房仲財務管理系統

1. 功能描述：需求表達的直觀表達法，用分點列示的方式擷取出情境中的功能需求。

【契據訂購資料登記功能】

1. 秘書可以登記訂購日，並計算現存契據庫存量、在途量

2. 秘書可依據不同的契據，分別填寫訂購數量

3. 訂購契據到貨後，可將契據編號登入系統

4. 可從系統中印出新錄入的契據編號明細表

【契據 - 登記領取功能】

1. 業務可從自己的帳號，發出契據領取申請

2. 秘書可從自己的帳號看到，有誰要申請領取契據

3. 秘書可從系統中按下確認發放，系統會依據目前尚未領取的契據，分配給該業務，秘書只需要依據該編號從契據櫃中，拿出該編號的實體契據

4. 秘書將實體契據交予專員時，需要業務在該帳號一份份勾選、確認編號正確，並電子簽章，系統自動押入當日日期

5. 秘書可從系統查看所有業務的契據持有明細，並印出

【契據 - 遺失登記&扣款功能】

1. 秘書核對業務手上實際持有契據後，如有契據遺失的情況(已排除契據易主)，可將該份契據改為遺失狀態

2. 狀態為遺失的契據，會連結到會計表單，進行相關扣款確認

【契據 - 修改&作廢功能】

1. 秘書可依實際持有人去修改系統中的契據領取資料(契據易主的情況)

2. 業務可自行將目前現存、未使用的契據，轉給他人，需電子簽章、壓系統日期

3. 秘書可將契據進行作廢

4. 系統會自動將在【不動產說明書製作功能】、【契變單使用功能】、【斡旋單管理功能】中，使用的契據狀態，改為"已使用'

【不動產說明書製作功能】

1. 依據繳交業務人員，選擇該份契據進行使用 (選擇業務人員後，會鎖定該業務目前可使用的契據，若目前該業務可使用的契據無此份，則需要修改契據本身的持有狀態資料)

2. 依據業務繳交的物件資料，如實作出整個物件的資料

3. 可上傳物件照片、建物平面圖、物件位置圖

4. 可印出做好的不動產說明書資料

【不動產說明書查詢功能】

1. 可在此看到所有物件的資料

2. 需顯示使用【契變單使用功能】後，該案件的價格改變的明細

【帆布吊掛登記功能】

1. 秘書可依申請人員，選擇物件吊掛帆布

2. 依業務提交的「帆布拆掛單」，填寫相關資料

3. 可從系統中查詢到所有帆布的吊掛資料

4. 可印出報表

【帆布費用計算功能】

1. 依據廠商給予的費用資料，輸入：吊掛日期、總費用，相關細項、計算會計月份

2. 依據與店長確認過後的結果，由秘書進行費用拆算 (公司負擔/業務負擔)

3. 可查詢到所有帆布費用資料

4. 可印出報表

【契變單使用功能】

1. 依據繳交業務人員，搜尋該物件編號後，選擇該份契據進行使用 (選擇業務人員後，會鎖定該業務目前可使用的契據，若目前該業務可使用的契據無此份，則需要修改契據本身的持有狀態資料)

2. 輸入資料：物件編號、契據編號、修改後價格

3. 將修改的價格資料同步到【不動產說明書查詢功能】中

【斡旋單管理功能】

1. 依據繳交業務人員，搜尋該物件編號後，選擇該份契據進行使用 (選擇業務人員後，會鎖定該業務目前可使用的契據，若目前該業務可使用的契據無此份，則需要修改契據本身的持有狀態資料)

2. 輸入資料：物件編號、契據編號、斡旋金額、斡旋金存儲方式、存儲日、客戶資料

3. 修改已退還的斡旋單狀態，並填上退還領取日期

4. 能查詢所有狀態的斡旋單

5. 可印出報表

【案件成交功能】

1. 可將該案件改為已成交狀態

2. 填入「佣金拆分表」上的所有資料(含業務拆分等等)

【應收付帳款表單】

1. 呈現已成交案件的應收付帳款資料

2. 可輸入已收付的帳款

3. 連結【獎金拆算功能】、【發票登記功能】

4. 可印出報表

【制服保證金管理功能】

1. 可新增某位人員制服保證金
2. 確認人員離職後，可新增該筆保證金的退還資料
3. 可印出報表

【制服製作管理功能】

1. 可查詢可製作制服的人員，及其金額
2. 新增可製作制服的人員資料 (系統依到職日去新增每年可製作制服的人員名單)
3. 可新增已製作的相關資料：製作日、製作金額、補助金額
4. 可印出報表

【費用總表】

1. 呈現該店所有業務的所有費用

2. 連結【契據 - 遺失登記&扣款功能】、【帆布費用計算功能】呈現資料

3. 可印出報表

【發票登記功能】

1. 輸入資料：開立日期、發票號碼、案件編號、發票金額

2. 連結到【應收付帳款表單】呈現發票資料

3. 可查詢所有發票資料

4. 可印出報表

【公司規章設定功能】

1. 設定獎金計算規則

【獎金拆算功能】

1. 依據公司規章，進行案件的獎金拆算

【主管績效表】

1. 依據公司規章，進行主管績效計算

2. 可查詢個月主管績效表

3. 可印出報表

【秘書績效表】

1. 依據公司規章，進行秘書績效計算

2. 可查詢各月秘書績效表

3. 可印出報表

【個人薪資單】

1. 連結【費用總表】、【獎金拆算功能】中，各個業務的獎金拆算資料，呈現出個人薪資單

2. 可選取需要匯款的銀行帳戶

3. 可查詢個人薪資單

4. 可印出報表

【獎金退還功能】

1. 可從已成交發薪的案件中，選取需要退還的案件，並計算出該案須退還金額，以及後續影響之案件須退還之金額。
2. 可查詢所有獎金退還資料
3. 可印出報表
4. 外部實體：找出系統以外的參與行為者並列出。

業務、秘書、會計、業務主管、系統管理員

請在6/6前完成並繳交