愿景文档

本章目的

本文档是根据涉众和用户的需要收集、分析、定义旅店管理系统的用户需求和产品特性（高品质的需求），可以帮助人们更好的了解旅店管理系统。

产品综述

旅店管理系统，是一个为有预订旅店需求的用户提供一个便捷的预订旅店功能以及相关服务，并为旅店方商家提供管理客房、顾客信息，管理相关业务（来客登记、退房记录、财务缴费、预订管理）和服务（餐饮服务、洗涤服务及其他服务），以及修改管理员个人密码和进行数据备份功能的管理系统。预订者（即顾客）只需通过手机上网在该系统进行注册、登录，并可以通过房间类型、价格、房间状态（是否为空）和房号来对自己心仪的旅店房间进行筛选并订购，预订者不用亲自到旅店前台进行预订，只需在网上下订单并进行在线支付即可完成订购房间，避免了排队等待的情况。旅店方的商家则可通过该系统对使用该系统的顾客信息和自家旅店房间信息进行管理，可以添加、修改、删除以及查询顾客信息，查询时分为通过退房记录（根据房间号和身份证号码来查询）查询和通过入住时间段（入住起始时间和结束时间）来查询顾客信息；可以通过对不同楼层的房间类型、编号、名称、价格以及照片进行添加或修改来完成对房间信息的管理。这是一个主要为预订者和旅店方商家提供不同服务的管理系统，其主要的盈利模式为出售系统给有需要的商家，以及不同广告商可以在该系统上进行打广告，可从中赚取广告费用。

问题陈述

问题一

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 描述 |
| 问题 | 旅客预订旅店房间时需要亲自去旅店预订，费时费力，还不能确定能否预订上房间 |
| 影响 | 旅客、旅店方 |
| 结果 | 旅客亲自去旅店预订还有能遇见房间满的情况，浪费了旅客时间和精力，会使旅店方丢失了客源，失去了商机 |
| 解决方案 | 旅店管理系统的解决方案：  1.提供房间状态信息（即房间是否为空）  2.将各种各样的旅店房间信息包含在整个系统中，用户可通过搜索和一些特定条件进行筛选并订购 |
| 解决后优点 | 1.旅客可以更为方便快捷地在网上进行旅店房间的订购  2.商家可以拥有更多的顾客 |

问题二

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 描述 |
| 问题 | 入住旅客登记信息采用纸质档记录的方式 |
| 影响 | 旅客、旅店方 |
| 结果 | 旅店方保存旅客信息不方便，费时费力，还不易保存信息 |
| 解决方案 | 旅店管理系统的解决方案：  使用网上记录存储入住旅客的信息以及退房记录 |
| 解决后优点 | 1.保存时间长  2.信息存储容量比纸质档大  3.方便查找，可通过一些固定条件进行信息查询 |

问题三

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 描述 |
| 问题 | 旅店方提供的其他服务与业务线下问题处理速度较慢，以及不易管理 |
| 影响 | 旅客、旅店方 |
| 结果 | 1.旅客因一些服务问题，不能及时地反馈给旅店方，问题不能及时得到解决  2.旅店方不能及时得到顾客的问题反馈，导致问题处理不及时，导致顾客不满意 |
| 解决方案 | 旅店管理系统的解决方案：  使用线上接受服务以及一些业务问题的反馈，商家接受后及时派员工解决问题 |
| 解决后优点 | 旅客对该旅店的服务感到满意  旅店将获得旅客的好评 |

问题四

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 描述 |
| 问题 | 旅客入住房间前不知道旅店内具体情况 |
| 影响 | 旅客 |
| 结果 | 旅客不能直观地了解到旅店房间内的具体环境，担心旅店环境不够好 |
| 解决方案 | 1.旅店方在网上发布具体的旅店配置信息，以及房间的类型、价格和房内环境的真实照片  2.旅客可通过上网浏览旅店房间信息，查看房间照片来对房间进行具体了解 |

问题五

|  |  |
| --- | --- |
| 要素 | 描述 |
| 问题 | 旅店建设完之后不能够得到很好的宣传 |
| 影响 | 旅客、旅店方 |
| 结果 | 1.旅客不知道该旅店的优势以及一些优惠活动，以及不了解该旅店，导致预订量太少  2.旅店方会因此不能够获得较多的旅客来预订房间，导致获利较少 |
| 解决方案 | 1.旅店方可以通过打广告的方式，在该系统上进行宣传自家旅店  2.旅客可以通过浏览不同旅店进行了解旅店的具体信息与优惠活动，也可通过看广告宣传的方式进行了解具体的旅店 |