# Záródolgozat tervezés felhasználó központú módszerrel

## 1. Összefüggések és célok.

Ismertesse a projekt összefüggéseit. Ismertesse evvel kapcsolatosan a célokat.

Válasz:

Záródolgozat projektem témája egy általános felhasználású, komplex szálláshelyi adminisztrációs rendszer fejlesztése – hotelek, panziók és kisebb apartmanházak számára – *Virtual Receptionist* elnevezéssel.

A rendszer építőelemei:

1. Webalkalmazás: a szálláshely belépése a rendszerbe ezen a felületen történik. Működési adatok testre szabása és konfigurációja felhasználó által, amely alapján a szálláshely működni képes és önmagát ismeri a rendszerben.
2. Asztali alkalmazás: magát a szálláshelyi vállalatirányítást, azaz a sok kisebb összeadódó folyamatok kezelését végző felület, amely magába foglal egy egyszerű számlázó, szerkeszthető vendégadatbázis, valamint egy szobakiadási- és foglalási naplót kezelő modult (webes konfiguráció után használható).
3. Adatbázis: a szálláshely számára nélkülözhetetlen adatok tárolása céljából, amelyet elér a webes és asztali alkalmazás adatolvasás, adatmódosítás, illetve kommunikáció céljából.

A cél egy integrált és komplex, de annál könnyebben kezelhető vállalatirányítási modell kialakítása; felhasználói igények és tapasztalatok alapján, hogy az szolgálhassa a későbbi tovább fejleszthetőséget.

## 2.Kik a rendszer használói? Mi a feladatuk a rendszerben?

Válasz:

* A tulajdonos vagy vezető pozíciót betöltő személy (*menedzser*):
  + adatok áttekintése és vállalatirányítási szempontok alapján azok kiértékelése (pl. pénzügy) stb. Ezek alapján hoz későbbi döntéseket a szálláshely üzemeltetésével kapcsolatban.
* Recepciós munkakört betöltő személy (*recepciós*):
  + szoba- és vendégnyilvántartás vezetés és kezelés, számlaadás, egyéb adminisztratív feladat stb. Ezek az adatok jelentik a vállalat működésének a tükrét.

## 3. Interjú készítés a felhasználókkal

### 3.a Ha a rendszer már működik valamilyen formában, vagy esetleg számítógépes megoldás nélkül működik?

Válasz: (a táblázat kitöltése. Lehet, hogy egy szereplő több dolgot is csinál)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Melyik szereplő? | Mit csinál? | Jelenleg hogyan? |
| menedzser | adatokat értékel és döntést hoz | 1. Külön számlázóprogram által kiállított statisztikákat néz át (bevétel, vendégszámok, éjszakák) 2. Átnézi az Excelben vezetett szobakiadásokat (szobaszámok) 3. Esetenként papíron kiszámolja a vendégek számát adott időintervallumban 4. Papíron kiszámolja az éjszakák számát egyéb adatokból |
| recepciós | adatokkal dolgozik | 1. Excelben vezet szobalistát 2. Elektronikus dokumentumban (pl. Word dokumentum) vezet naplót a beérkező napi vendégekről (eddig ki fizetett, ki nem) 3. Külön számlázóprogrammal vagy nyomtatott számlatömbön készít számlát 4. Papír alapú bejelentőlappal felveszi a vendégek adatait |

3.b „Pain point” – a válaszok rangsorolandók!

A válaszokat szereplőnként kell

MENEDZSER

|  |  |
| --- | --- |
| Kényes, problémás kérdések és válaszok az interjú során! | Megoldási javaslatok! |
| 1. Rendelkezik-e Ön elég tudással egy ilyen rendszer megtervezéséhez?  2. Rendelkezik-e elég ismerettel a vendéglátóiparban vagy adminisztrációban, hogy megfelelő rendszer tervezzen igényeinket kielégítve?  3. Kényelmetlen egyszerre többféle szoftverrel dolgozni, amelyben nem mindig pontosak az adatok; papíron számolva bizonyos adatok elkeveredhetnek emberi hibából. Erre milyen megoldást kínálna a rendszer?  4. Kell-e szervert, vagy bármilyen más tárhelyet bérelnem a szoftver alkalmazásához?  5. Ehhez kapcsolódóan az érzékeny és céges adataim nem elérhetőek-e vagy lophatók-e el más szálláshelyek által, amelyek szintén haszonélvezői a Virtual Receptionist-nek?  6. A szoftver használathoz mennyire „szuper-számítógépet” kell használjak?  7. Mennyire költséges a szoftver megvásárlása? | 1. Rendszerünket felhasználói szemlélettel megközelítve tervezem, így minél egyszerűbbre tervezem meg.  2. Régebben hasonló munkakörben (recepciós vendéglátóiparban) dolgoztam, így ismerem az alapvető dolgokat, amelyeket egy ilyen rendszer megkövetel. Valamint az igények felmérése céljából tartunk ilyen interjúkat a későbbi potenciális rendszerhasználókkal.  3. A *Virtual Receptionist*ben a programrészen belül él minden statisztikai adat (adatbázisban tárolt eljárással) egy központi adattárban, amelyet a szoftver moduljai (számlázó, szobakezelő napló, vendégadatbázis-kezelő, stb.) elérhet és feldolgozhat.  4. Szükségtelen, ugyanis a rendszer távoli adatbázis kiszolgálóhoz csatlakozik, amelyet a gyártó tart fent.  5. Az adatbázis teljesen biztonságosan tárolja az adatokat, úgyanis a jelszavak kódolva tárolódnak, a szálláshely azonosítót, illetve a szoftver tartalmazhat olyan helyi, programszinten élő kisebb helyi adatbázisokat, amelyekre csakis az adott szálláshelynek van szüksége (pl. vendégadatbázis) és az kívülről teljesen elérhetetlen (nem él központi adatbázisban az adott adathalmaz).  6. A szoftvercsomag használatához egy teljesen átlagos, irodai számítógép is megfelel, bármely Windows operációs rendszer fajtával. Későbbiekben tervezünk Linuxra vagy macOS-re optimalizált verziót is kiadni, igény szerint! A webes alkalmazáshoz pedig egy teljesen szabadon telepített internetes böngészőprogram segítségével vehetjük igénybe annak szolgáltatásait.  7. A desktop szoftver használata egy egyszeri licenszkulcsos aktiválási összeget tartalmaz, a webes alkalmazás pedig teljesen ingyenes! |

RECEPCIÓS

|  |  |
| --- | --- |
| Kényes, problémás kérdések és válaszok az interjú során! | Megoldási javaslatok! |
| 1. Nem rendelkezem elég informatikai tudással, csak alapvetően az irodai szoftvercsomagok alkalmazásaihoz (ECDL-szinten). Fogom-e tudni megfelelően kezelni a programot?  2. Kapok-e segítséget valahonnan, ha egy funkció használata nem lenne teljesen értelmezhető vagy használható?  3. Kényelmetlen egyszerre többféle szoftverrel dolgozni, nincs meg az ergonómia, az automatizálás lehetősége sem (nem kommunikál egymással 2-3 különféle szoftver)!  4. Nem fogja-e megnehezíteni az új rendszer bevezetése az eddigi adminisztráció szerint ütemezett munakmenetet?  5. Tehát akkor teljesen elfelejthetetem a papír alapú adminisztrációt? :) | 1. Mindenképpen! Alapvető informatikai tudással rendelkező, vendéglátóipari szakemberek számára készül a rendszer.  2. Természetes, mint minden alkalmazás, jelen alkalmazás is tartalmazni fog egy súgót a programon belül, valamint egy nyomtatott, géppel írt felhasználói dokumentációt a szoftverhez.  3. A cél a könnyen kezelhető és annál hatékonyabb adminisztráció elérése az alábbiak által:  A *Virtual Receptionist* szoftverrendszerben a programrészen belül él minden statisztikai adat (adatbázisból!) egy központi adattárban adatbázisból, amelyet a szoftver moduljai (számlázó, szobakezelő napló, vendégadatbázis-kezelő, stb.) elérhet és feldolgozhat, pl.: az elektronikusan kitölhető vendég bejelentkező ív adatai rögtön menthetőek vendégadatbázisba, amely később pár kattintással szerkeszthető és menthetőek az adatok tartós használatra.  4. Nem, mivel az ergonómia mentén tervezett a szoftver, így minden modul kommunikál egymással és ismeri az adatokat, amelyekkel dolgozni kíván az adott szálláshely.  5. Lényegében igen, kivéve ha a számlákat (egyenlőre nyomtatott formában papírra) szeretné is odaadni vendégeikek! :) |

3.c. A szereplők további feltérképezése az interjúk eredményei alapján

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Szereplő | Tulajdonságai | Céljai | Fenntartásai (félelmei) | Tipikus idézetek az interjúból |
| TULAJDONOS / ÜGYVEZETŐ | Rálátása van a szálláshely teljes működésére (pénzügyi, statisztikai, stb.) | Megfelelő vállalatirányítási (adminisztratív szempontból) környezet megteremtése saját és az alkalmazottak részére –> modern, dinamikus és ergonomikus munkahely létrehozása | Alkalmazottai nehezen alkalmazzák majd a komplex szoftvert (akik nem „informatikai zsenik”  Esetleg egy nagyobb informatikai tudással rendelkező kolléga manipulálhatja az adatokat (rossz szándékból) | „Alkalmazottjainktól elvárjuk az alapvető informatikai tudást. Reméljük a szoftver kezeléséhez elegendő ez az alapvető tudás!”  „A szoftver legyen megfelelő korlátokkal felszerelve, ha egy nagyobb informatikai tudással rendelkező kolléga ne tudjon adatot másolni, lopni vagy manipulálni!” |
| RECEPCIÓS | Munkakörébe tartozó feladatokra rálátás, kezelés (statisztikák, számlázás, pénzügyi, ügyfelek személyes, érzékeny adatai) | Könnyen, belátható időben végezhessék el a munkakörükbe tartozó adminisztrációs feladatokat  Könnyen és gyorsan alkalmazható, látható eredményeket kapjanak vissza az alkalmazástól | Bonyolult a szoftver kezelése  Nem lehet vele majd a szükséges dolgokat elvégezni, hogy kézzelfogható és könnyen értelmezhető statisztikákat, adatokat kapjunk munkánkhoz | „Remélem nem lesz túl bonyolult a szoftver alkalmazása, mivel alapvető informatikai tudással rendelkezem”  „Könnyen kezelhető szoftver legyen, amellyel időhatékonyan végezhető el a szokásos papírmunkánk!” |

## 4. Liftbeszéd készítése

A mondat részei:

* kinek készül a rendszer,
* rövid programnév,
* milyen rendszer és annak legfontosabb célja,
* „szemben”… (a jelenlegi rendszer jellemzője)
* „a mi rendszerünk” legfontosabb jellemzői.

Válasz:

Szoftverünk kisebb, de akár nagyobb szálláshelyek számára készül, akik szeretnék mindennapi adminisztrációjukat sokkal egyszerűbbé tenni.

A *Virtual Receptionist*, utalva a recepciósok munkáját megkönnyebbítő digitális rendszerre egy webes és asztali platformon érhető el, melyben a webalkalmazás célja az asztali alkalmazás testre szabása a helyi specialitások alapján: szálláshely céges szintű regisztrációja a platformra, elérhető szobakapacitások megadása, számlázási paraméterek bekonfigurálása, elérhető és szerkeszthető lokális vendégadatbázis opcióval.

Szemben a jelenlegi papíralapú adminisztráció vezetés és számtalan más – nem ergonomikus és egymással nem kommunikáló – szoftverek alkalmazása helyett egy valódi, 21. századi egyszerűen kezelhető alternatívát kínál a rendszer.

A mi rendszerünkben a kívánt igények egy összetett rendszerben szerepel és egymással kommunikál, amely sokkal egyszerűbbé fogja tenni a mindennapi adminisztrációt és játék lesz a vállalatirányítás.

# Záródolgozat megvalósítása felhasználó központú módszerrel

## 5. Forgatókönyvek

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Munkafolyamat neve | Ki (kik végzik)? | Lépések | Hibalehetőségek,  speciális dolgok |
| Szálláshely regisztrációja a webes platformon | Tulajdonos/vezető pozícióban lévő személy; esetlegesen a feladattal megbízott recepciós | 1. Megnyitja a webalkalmazást internetes böngészőben  2. Először regisztrálja a szálláshelyet a rendszerben  3. Későbbiekben a megadott jelszóval és az automatikusan generált szálláshely azonosítóval be tud lépni az alkalmazásba, hogy a desktop alkalmazást szeméylre szabja/konfigurálja | 1. Félbehagyja a folyamatot  2. Rossz adatokkal regisztrál (fent fog állni a módosítás lehetőségre későbbiekben)  3. Rosszul bevitt adatokkal próbál belépni a már elkészült saját felhasználói profilba |
| Desktop alkalmazás telepítése az operációs rendszerre | Ügyvezető/vezető pozícióban lévő személy; esetlegesen a feladattal megbízott recepciós | 1. Behelyezi a telepítő adathordozót  2. Követi a telepítő varázsló utasításait | 1. Félbehagyja  2. Rossz operációs rendszerre próbálja telepíteni/Nincs elég tárhely a számítógépen  3. Figyelmen kívül hagyva a telepítő varázsló tanácsait, rosszul telepít |

## 6. Papírforgatókönyvek készítése (szkennelve vagy digitális fénykép)

## 7. Felhasználói történetek