

Wojskowa Akademia Techniczna

Inżynieria Oprogramowania



Dokumentacja całościowa

Prowadzący: mgr inż. Kamil Małysz

Autor pracy: Julia Słowińska

Grupa: WCY21KY1S1

Spis treści

| | | |
|----|--|----|
| 1. | Informacje na temat wprowadzonego systemu i jego dotychczasowego działania..... | 3 |
| 2. | Diagram przypadków użycia..... | 4 |
| 3. | Opis scenariuszy użycia | 5 |
| 4. | Diagram aktywności | 6 |
| 5. | Diagram klas. | 7 |
| 6. | Diagramy sekwencji opisujące zachowanie interakcji z interfejsem użytkownika. | 8 |
| 7. | Diagram sekwencji opisujące metody „wewnętrzne” | 10 |
| 8. | Diagramy stanów..... | 11 |
| 9. | Scenariusze testowe. | 13 |

1. Informacje na temat wprowadzonego systemu i jego dotychczasowego działania.

Rozwój systemu zarządzania rezerwacjami i obsługą klientów w hotelu

Opis tematu:

a. Opis dotychczasowego sposobu działania firmy

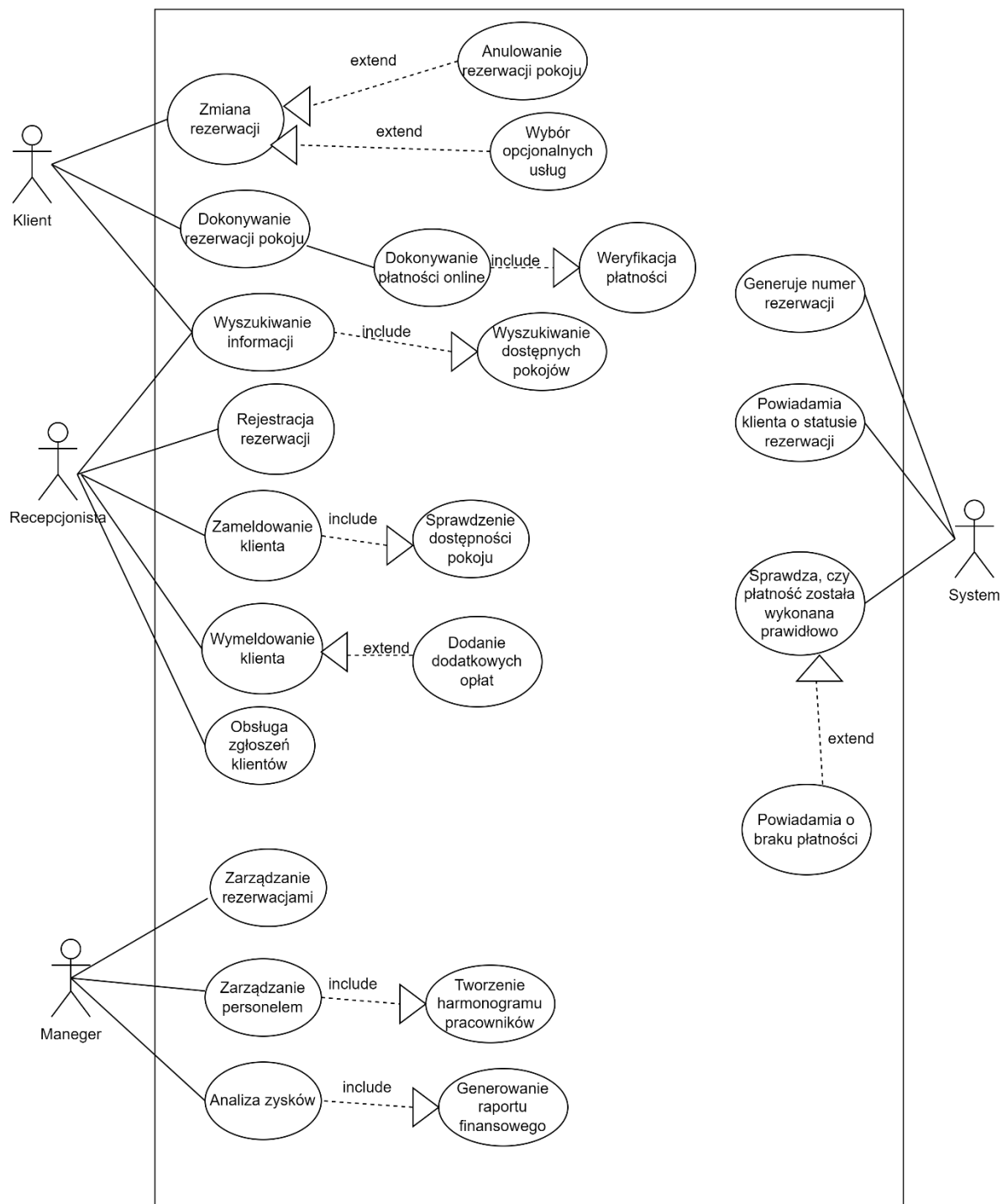
Firma prowadziła dotychczas swoją działalność na podstawie arkuszy kalkulacyjnych, w których rejestrowane były nadchodzące sprawy i szkody zgłaszane przez klientów. Każdy pracownik miał swój własny arkusz, na którym zapisywane były zgłoszenia, a co pewien czas te arkusze były łączone w jeden duży arkusz ze zbiorem wszystkich spraw. Niestety, taki system prowadził do wielu problemów, ponieważ nie było łatwego sposobu na kontrolę, czy dana sprawa była już przez kogoś obsługiwana. Dodatkowo, system nie był synchronizowany na bieżąco, co wprowadzało zamieszanie w pracy pracowników, którzy musieli zajmować się mozolną synchronizacją zgłoszeń, zamiast zajmować się bezpośrednią obsługą klientów. W efekcie, taki system powodował mniejszą wydajność pracowników oraz generował koszty związane z dodatkowym czasem poświęconym na jego obsługę.

b. Opis usprawnień uzyskanych dzięki systemowi informatycznemu

Szybsza i bardziej efektywna obsługa klientów: System informatyczny umożliwiałby łatwe i szybkie rejestrowanie rezerwacji, dzięki czemu obsługa klientów odbyłaby się w bardziej zorganizowany sposób. Klienci mogliby łatwo dokonać rezerwacji online i otrzymywać potwierdzenie rezerwacji w czasie rzeczywistym.

Łatwiejsze zarządzanie danymi: System informatyczny umożliwiałby łatwe i szybkie wyszukiwanie informacji o klientach i ich rezerwacjach, co pozwoliłoby na bardziej efektywne zarządzanie danymi. Dodatkowo, system umożliwia generowanie różnego rodzaju raportów i statystyk, które pomogą w podejmowaniu decyzji dotyczących działalności hotelu.

2. Diagram przypadków użycia

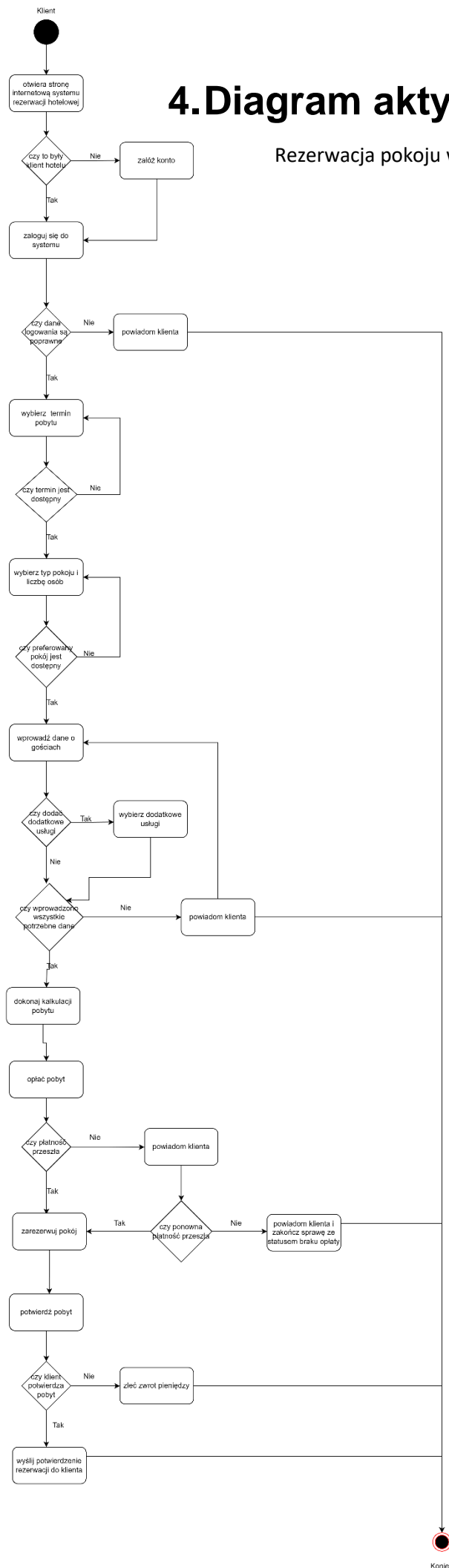


3.Opis scenariuszy użycia

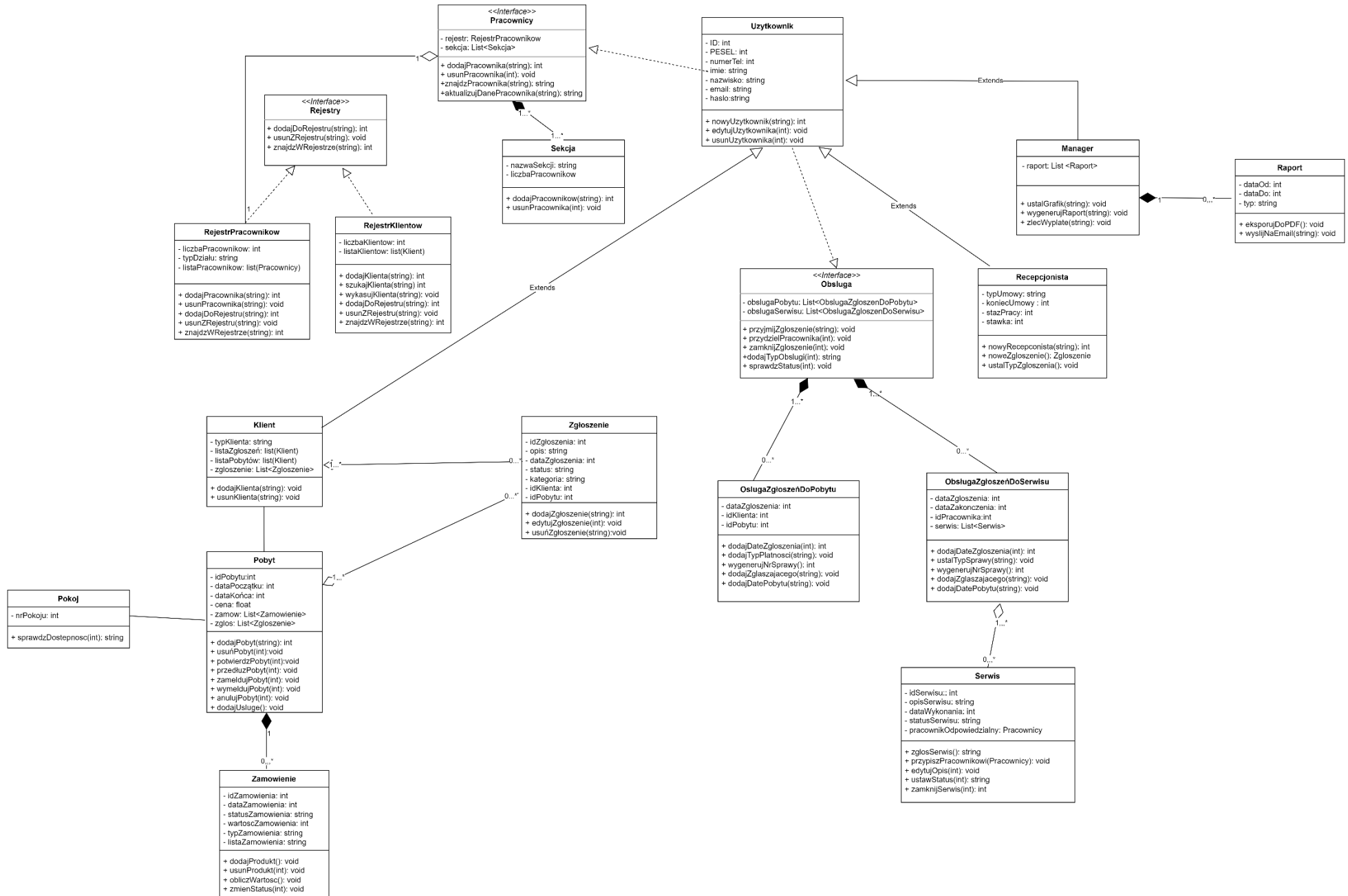
| Lp. | Nazwa przypadku użycia | Klient | Recepcjonista | Menager | System |
|-----|--|---|---|--|--|
| 1 | Zmiana rezerwacji | Klient chce dokonać zmiany w rezerwacji, która została już wpisana do systemu | Recepcjonista weryfikuje w systemie, czy istnieje rezerwacja, której klient chce dokonać zmiany, a następnie wprowadza zmiany zgodnie z prośbą klienta. | - | System aktualizuje informacje o rezerwacji, uwzględniając wprowadzone zmiany, i generuje potwierdzenie zmienionej rezerwacji, które jest przysyłane do klienta. |
| 2 | Anulowanie rezerwacji pokoju | Klient zgłasza swoją prośbę o anulowanie rezerwacji do recepcjonisty. | Recepcjonista wprowadza do systemu anulowanie rezerwacji. | - | System usuwa rezerwację z bazy danych i generuje potwierdzenie anulowania rezerwacji, które jest przysyłane do klienta. |
| 3 | Wybór opcjonalnych usług | Klient dokonuje wyboru opcjonalnych usług i potwierdza swoją decyzję. | Recepcjonista wprowadza informacje o wybranych opcjonalnych usługach do systemu. | - | System aktualizuje informacje o rezerwacji, uwzględniając wybrane opcjonalne usługi i generuje potwierdzenie rezerwacji, które jest przysyłane do klienta. |
| 4 | Dokonywanie rezerwacji pokoju | Klient wybiera preferowany pokój i daty pobytu oraz podaje swoje dane osobowe i informacje płatnicze. | Recepcjonista wprowadza informacje o rezerwacji do systemu, w tym daty pobytu, dane osobowe klienta, preferencje pokojowe i informacje płatnicze. | - | System generuje potwierdzenie rezerwacji, które jest przysyłane do klienta. |
| 5 | Dokonywanie płatności online | Klient wybiera opcję płatności online i zostaje przekierowany na stronę płatności. | - | - | System pobiera informacje o rezerwacji i przekazuje je do strony płatności. |
| 6 | Weryfikacja płatności | - | - | - | System otrzymuje informacje o dokonanej płatności, przypisuje ją do odpowiedniej rezerwacji i generuje potwierdzenie płatności i rezerwacji, które jest przysyłane do klienta. |
| 7 | Wyszukiwanie informacji | Chce wyszukać informację, która go interesuje | Chce wyszukać informację, która go interesuje | - | System wyświetla informację |
| 8 | Wyszukiwanie dostępnych pokoi | Wybiera odpowiednią opcję z menu | Wybiera odpowiednią opcję z menu | - | System wyświetla listę pokoi, które są dostępne w wybranym terminie. |
| 9 | Rejestracja rezerwacji | Klient kontaktuje się z recepcją w celu dokonania rezerwacji. | Recepcjonista wprowadza dane klienta i daty pobytu do systemu. | - | System wyświetla dostępne pokoje i ich ceny w wybranym terminie. |
| 10 | Zameldowanie klienta | Klient podchodzi do recepcji i przedstawia swoje dane osobowe oraz dokument tożsamości. | Recepcjonista sprawdza dane klienta w systemie i potwierdza rezerwację. | - | System odnotowuje zameldowanie klienta i przypisuje mu odpowiedni pokój. |
| 11 | Sprawdzenie dostępności pokoju | - | - | - | System sprawdza dostępność pokoi oraz wyświetla informacje o cenach i świadczonych usługach. |
| 12 | Wymeldowanie klienta | Klient informuje recepcjonistę o swoim zamiarze wymeldowania. | Recepcjonista sprawdza w systemie, czy klient uregulował wszelkie płatności związane z pobytem. | - | System odnotowuje wymeldowanie klienta i generuje fakturę końcową, jeśli jest to wymagane, i przesyła ją do klienta. |
| 13 | Dodanie dodatkowych opłat | Klient zgłasza chęć skorzystania z dodatkowych usług | Recepcjonista wprowadza informacje o dodatkowych usługach | - | System generuje potwierdzenie dodania dodatkowej opłaty, które jest drukowane lub wysyłane do klienta. |
| 14 | Obsługa zgłoszeń klientów | Klient zgłasza problem lub sugestię do recepcjonisty. | Recepcjonista rejestruje zgłoszenie w systemie i przypisuje je do odpowiedniego działu hotelu. | - | System generuje numer zgłoszenia, który jest przekazywany klientowi. |
| 15 | Zarządzanie rezerwacjami | - | - | Menadżer hotelu ma dostęp do wszystkich rezerwacji dokonanych przez klientów i może zarządzać nimi, edytując, anulując lub dodając rezerwację. | System hotelowy generuje raporty i zestawienia, które pomagają menadżerom w zarządzaniu rezerwacjami i planowaniu działalności hotelu. |
| 16 | Zarządzanie personelem | - | - | Zatrudnianie, zwalnianie pracowników i wprowadzanie zmian do systemu | Aktualizuje stan pracowników, zapisując ich dane osobowe |
| 17 | Tworzenie harmonogramu pracowników | - | - | Wybiera okres czasu na jaki ma być utworzony harmonogram | Tworzy harmonogram pracowników na określony okres czasu, a przeszłe zapisuje w archiwum |
| 18 | Analiza zysków | - | - | Analizuje dane zebrane przez system hotelowy, podejmuje decyzje dotyczące marketingu, ustala ceny pokoi i usług, planuje promocje i oferty specjalne | Zbiera i przechowuje informacje dotyczące sprzedaży pokoi, usług, dostępności pokoi, cen |
| 19 | Generowanie raportu finansowego | - | - | Wybiera okres czasu na jaki ma być utworzony raport finansowy | Generuje raport finansowy z wybranego okresu czasu |
| 20 | Generuje numer rezerwacji | - | - | - | Generowany numer jest unikalny i ułatwia późniejszą weryfikację danej sprawy |
| 21 | Powiadamia klienta o statusie rezerwacji | Klient dostaje powiadomienie kiedy status rejestracji się zmieni | - | - | Przy zmianie statusu rezerwacji klient dostaje powiadomienie |
| 22 | Sprawdza, czy płatność została wykonana prawidłowo | - | - | - | System sprawdza dana rezerwacja istnieje i czy płatność przeszła prawidłowo. |
| 23 | Powiadamia o braku płatności | Otrzymuje informację o braku płatności | - | - | Wysyła klientowi wiadomość |

4. Diagram aktywności

Rezerwacja pokoju w hotelu



5. Diagram klas.



6. Diagramy sekwencji opisujące zachowanie interakcji z interfejsem użytkownika.

Diagram sekwencji dla zameldowania

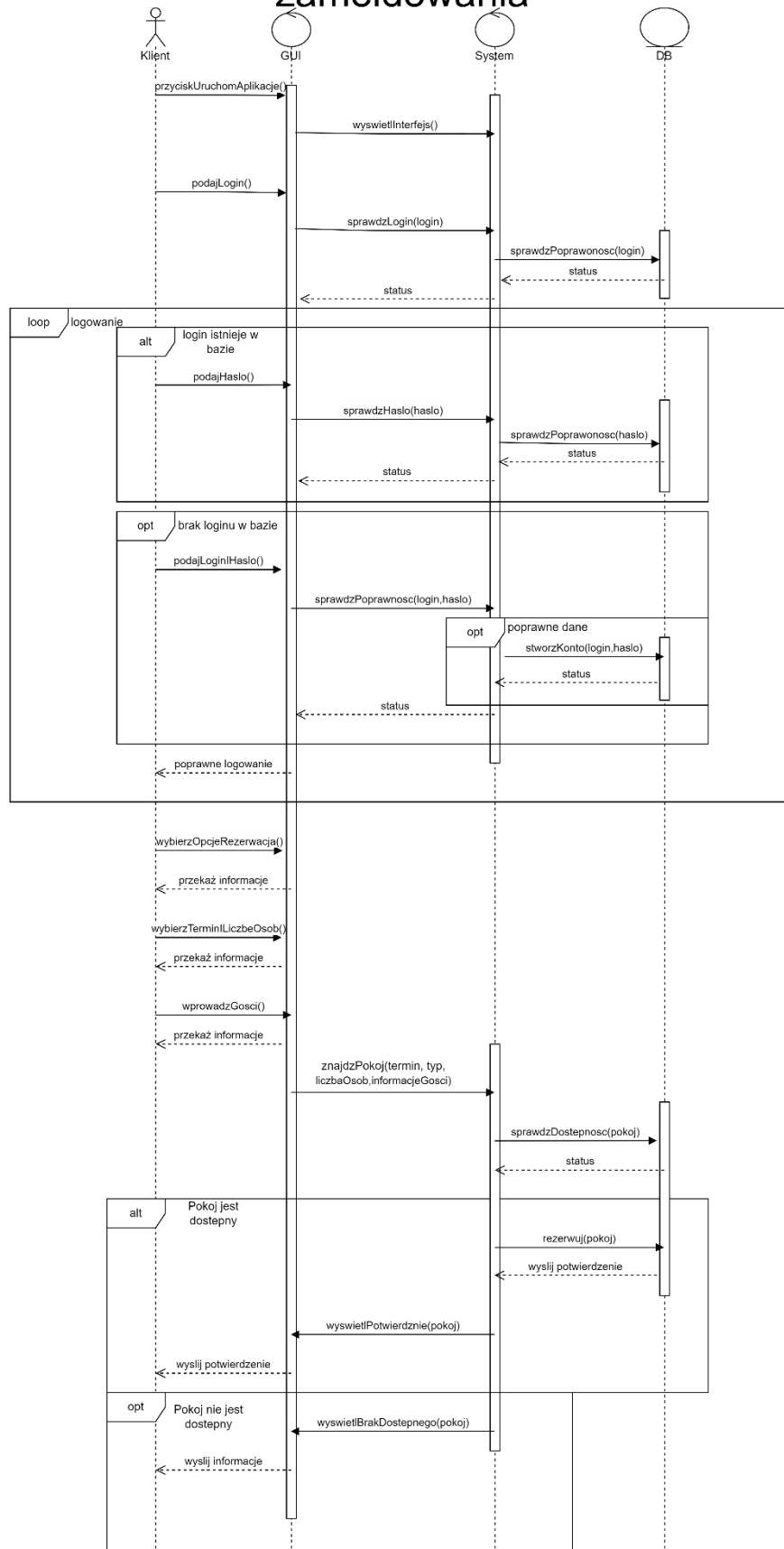
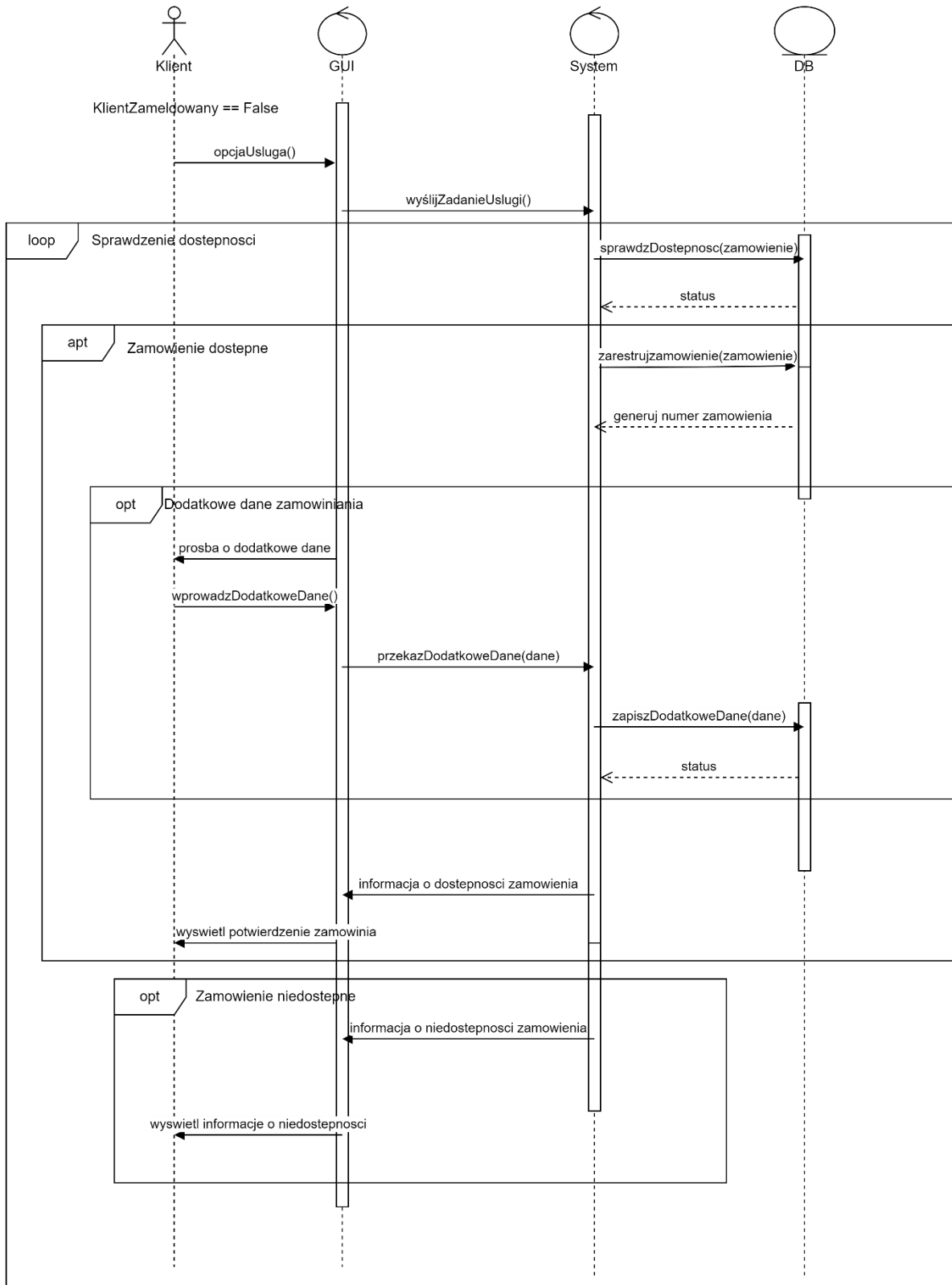
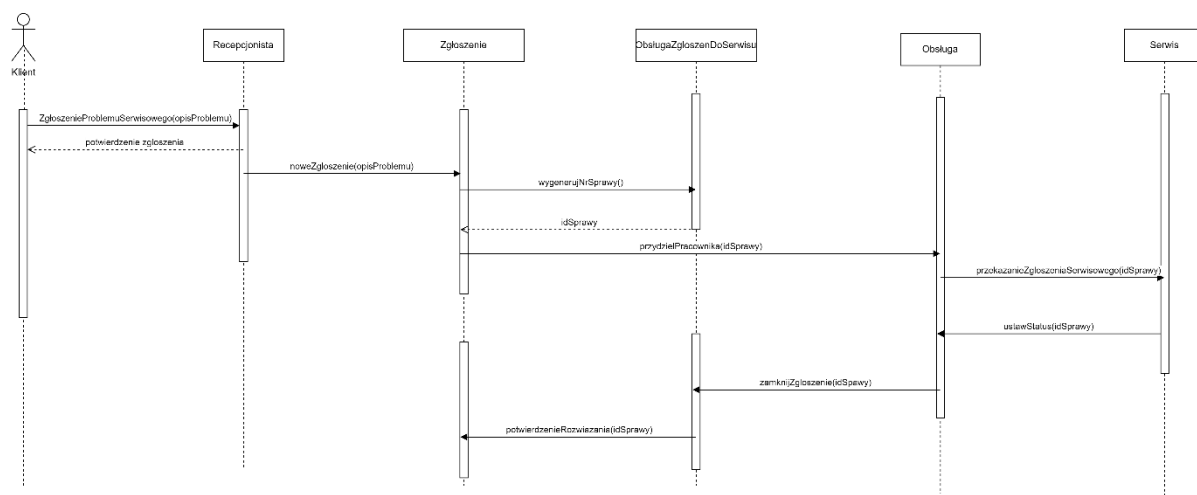


Diagram sekwencji dla zamówienia usługi hotelowej

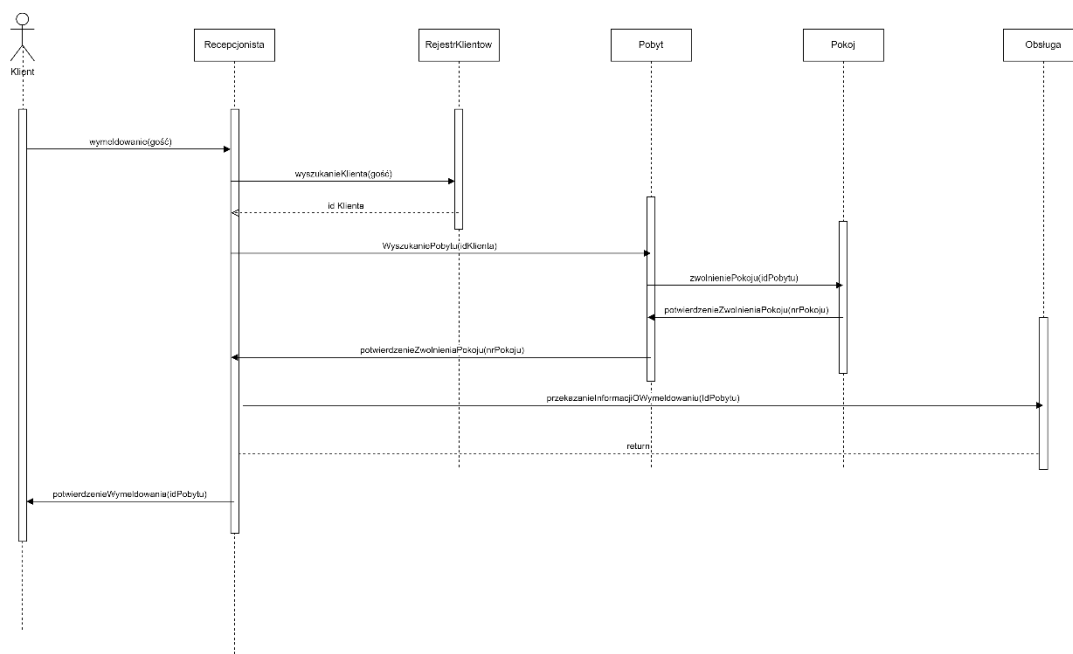


7. Diagram sekwencji opisujące metody „wewnętrzne”

Zgłoszenie problemu serwisowego



Wymeldowanie gościa



8.Diagramy stanów.

Diagram Stanów Klasy Zgłoszenie do anulowania pobytu

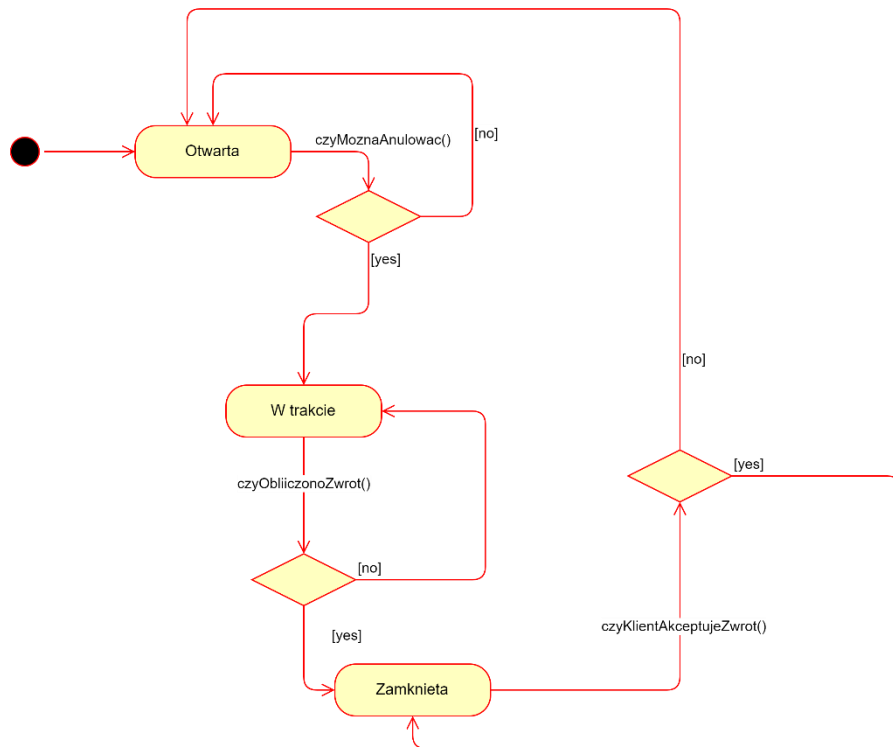
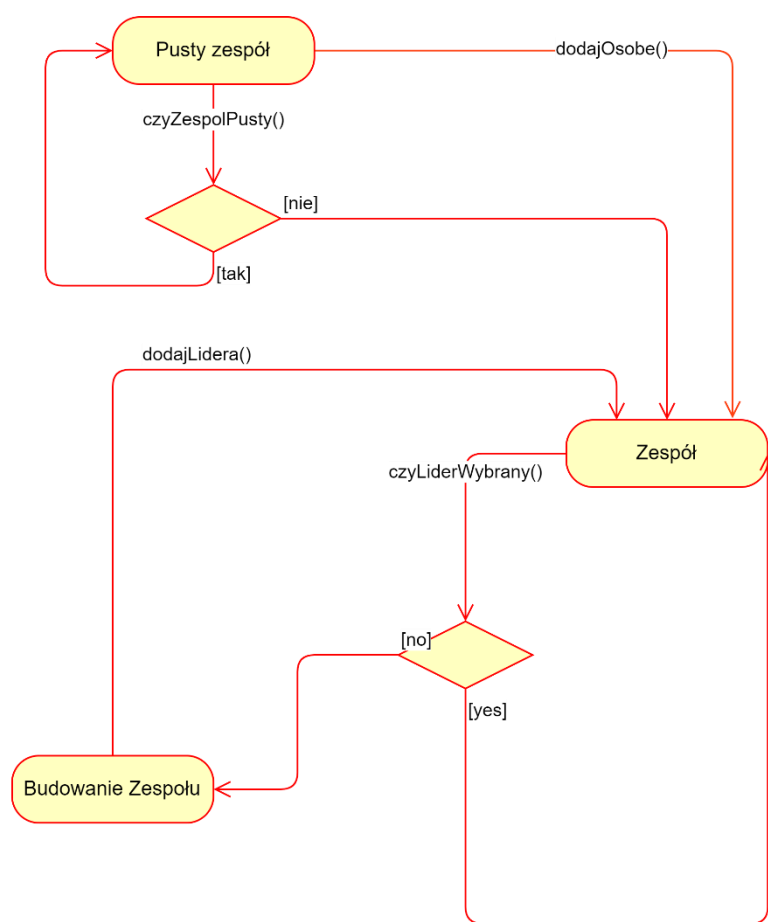


Diagram stanów klasy Zespół



9.Scenariusze testowe.

| Nazwa testu | Akcje użytkownika/ dane wejściowe | Oczekiwane rezultaty | Wynik testu |
|---|---|--|--|
| Rejestracja nowego klienta | Kliknięcie przycisku "Zarejestruj się" Wprowadzenie danych nowego klienta: Imię: Jan Nazwisko: Kowalski Telefon: 504354634 Adres e-mail: jan.kowalski@example.com Hasło: password123 Potwierdź hasło: password123 | Klient zostaje zarejestrowany w systemie- tworzenie nowego użytkownika o kolejnym numerze id, wyświetlany jest komunikat potwierdzający rejestrację | Pomyślnie zarejestrowano nowego klienta |
| Nie wprowadzenie nazwiska podczas rejestracji | Kliknięcie przycisku "Zarejestruj się" Wprowadzenie danych nowego klienta: Imię: Jan Nazwisko: [pozostawić puste] Telefon: 504354634 Adres e-mail: jan.kowalski@example.com Hasło: password123 Potwierdź hasło: password123 | System wyświetla komunikat o błędzie informujący o konieczności wprowadzenia nazwiska. Użytkownik pozostaje na stronie rejestracji, aby wprowadzić brakujące dane. | System wyświetla poprawny komunikat o braku wprowadzonego nazwiska i nie zakończy rejestracji użytkownika w przypadku braku tego pola. |
| Niezgodność haseł podczas rejestracji | Kliknięcie przycisku "Zarejestruj się" Wprowadzenie danych nowego klienta: Imię: Jan Nazwisko: Kowalski Telefon: 504354634 Adres e-mail: jan.kowalski@example.com Hasło: password123 Potwierdź hasło: haslo123 | System wyświetla komunikat o błędzie informujący, że wprowadzone hasła nie są zgodne. Użytkownik pozostaje na stronie rejestracji, aby poprawić wprowadzone dane. | System wyświetla poprawny komunikat o niezgodności haseł i nie zakończy rejestracji użytkownika w przypadku niezgodności. |
| Poprawne logowanie klienta | Kliknięcie przycisku "Zaloguj się" Wprowadzenie danych logowania: Adres e-mail: jan.kowalski@example.com Hasło: password123 | Klient zostaje zalogowany do systemu, przeniesiony na stronę główną | Pomyślne zalogowanie klienta |

| | | | |
|---|---|--|--|
| Nie poprawne logowanie klienta | <p>Kliknięcie przycisku "Zaloguj się"</p> <p>Wprowadzenie danych logowania: Adres e-mail: jan.kowalski@example.com Hasło: haslo123</p> | System wyświetla komunikat o błędzie informujący, że podane dane logowania są nieprawidłowe. Użytkownik pozostaje na stronie logowania, aby ponownie wprowadzić poprawne dane. | System wyświetla poprawny komunikat o nieprawidłowych danych logowania i nie udostępnia dostępu do konta w przypadku nieprawidłowych danych. |
| Wyszukiwanie dostępnych pokoi | <p>Kliknięcie przycisku "Wyszukaj pokoje"</p> <p>Wybór daty pobytu i wybór liczby osób: Data zameldowania: 07.07.2023 Data wymeldowania: 15.07.2023 Liczba osób: 2 Kliknięcie przycisku "Szukaj"</p> | Wyświetlenie listy dostępnych pokoi zgodnych z wybranymi kryteriami | Wyświetlono listę dostępnych pokoi |
| Wyszukiwanie dostępnych pokoi - Wybranie daty w przeszłości | <p>Kliknięcie przycisku "Wyszukaj pokoje"</p> <p>Wybór daty pobytu i wybór liczby osób: Data zameldowania: 07.07.2002 Data wymeldowania: 15.07.2022 Liczba osób: 2 Kliknięcie przycisku "Szukaj"</p> | System wyświetla komunikat o błędzie informujący, że wybrana data jest w przeszłości. Użytkownik pozostaje na stronie rezerwacji, aby wybrać poprawną datę. | System wyświetla poprawny komunikat o błędzie i nie zakończy rezerwacji pokoju, jeśli użytkownik wybierze datę w przeszłości. |
| Przeglądanie historii pobyków | <p>Użytkownik przechodzi do sekcji "Historia pobyków" na panelu nawigacyjnym</p> <p>Użytkownik wyszukuje historię pobyków na podstawie kryteriów: Data pobytu od: 01.01.2022 Data pobytu do: 01.01.2023 Kliknięcie przycisku "Wyszukaj"</p> | System wyświetla wyniki wyszukiwania zgodne z podanymi kryteriami. Użytkownik może prawidłowo przeglądać historię swoich pobyków i uzyskać dostęp do szczegółowych informacji. | Sukces System poprawnie wyświetla sekcję "Historia pobyków" powiązaną z kryterium. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| Przeglądanie historii pobyków- data w przyszłości | <p>Użytkownik przechodzi do sekcji "Historia pobyków" na panelu nawigacyjnym</p> <p>Użytkownik wyszukuje historię pobyków na podstawie kryteriów:</p> <p>Data pobytu od: 01.01.2025 Data pobytu do: 01.01.2026</p> | System informuje użytkownika, że wprowadzona data jest w przyszłości i nie ma jeszcze związanych z nią pobyków. System nie wyświetla żadnych wyników wyszukiwania. | System nie wyświetla wyników wyszukiwania, zgodnie z oczekiwaniami. |
| Dokonywanie rezerwacji pokoju | <p>Kliknięcie przycisku "Zarezerwuj"</p> <p>Wybór konkretnego typu pokoju z listy dostępnych i wybór opcji płatności:</p> <p>Opcja płatności (wybranie z rozwijanego Menu): Przelew</p> <p>Typ pokoju: Apartament typu Superior</p> | Rezerwacja pokoju zostaje dokonana wyświetlany jest komunikat potwierdzający | Pomyślnie dokonano rezerwacji pokoju |
| Dodawanie usług dodatkowych (zamówienie) do rezerwacji | <p>Kliknięcie przycisku "Dodaj do rezerwacji"</p> <p>Wybór opcji dodatkowych usług (np. śniadanie, parking)</p> <p>Opcja dodatkowa(wybranie z rozwijanego Menu) : parking</p> | Wyświetlenie aktualizowanej rezerwacji z uwzględnionymi usługami dodatkowymi | Pomyślnie dodano usługi dodatkowe do rezerwacji |
| Edycja danych osobowych klienta | <p>Kliknięcie przycisku "Moje konto" i wybór opcji "Edytuj dane osobowe"</p> <p>Imię: Jan Nazwisko: Kowalski Telefon: 505671990 Adres e-mail: jan.kowalski@example.com</p> <p>Kliknięcie przycisku "Zapisz zmiany"</p> | Dane osobowe klienta zostają zaktualizowane, wyświetlany jest komunikat potwierdzający | Pomyślnie zaktualizowano dane osobowe klienta |
| Zgłoszenie nowej sprawy | <p>Klient wybiera opcję "Zgłoś nową sprawę".</p> <p>Wprowadzone dane do formularza: Imię i nazwisko zgłaszającego: Jan Kowalski</p> <p>Tytuł zgłoszenia: "Problem z łazienką"</p> | Zgłoszenie zostaje zarejestrowane w systemie- tworzenie nowego zgłoszenia o kolejnym numerze id z datą zgłoszenia. | Pomyślnie zgłoszono nową sprawę. |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | <p>Opis zgłoszenia: "Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa."</p> <p>Kategoria: Serwis</p> <p>Kliknięcie przycisku "Zgłoś".</p> | <p>Klient otrzymuje potwierdzenie zgłoszenia. Zgłoszenie jest przekazywane do odpowiedniego działu serwisowego.</p> | |
| <p>Zgłoszenie nowej sprawy- Nie wybranie kategorii</p> | <p>Klient wybiera opcję "Zgłoś nową sprawę".</p> <p>Wprowadzone dane do formularza: Imię i nazwisko zgłaszającego: Jan Kowalski Tytuł zgłoszenia: "Problem z łazienką" Opis zgłoszenia: "Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa." Kategoria: [pozostawić puste] Kliknięcie przycisku "Zgłoś".</p> | <p>System wyświetla komunikat o błędzie informujący, że konieczne jest wybranie kategorii zgłoszenia. Formularz zgłoszenia pozostaje otwarty, aby użytkownik mógł dokonać wyboru kategorii.</p> | <p>System wyświetla poprawny komunikat o konieczności wybrania kategorii zgłoszenia i nie zamyka formularza w przypadku braku wyboru kategorii.</p> |
| <p>Zgłoszenie nowej sprawy- Wprowadzenie zbyt długiego opisu</p> | <p>Klient wybiera opcję "Zgłoś nową sprawę".</p> <p>Wprowadzone dane do formularza: Imię i nazwisko zgłaszającego: Jan Kowalski Tytuł zgłoszenia: "Problem z łazienką" Opis zgłoszenia: "Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa. Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa. Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa . Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa . Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa . Kran w łazience nie działa poprawnie. Potrzebna naprawa ." Kategoria: Serwis</p> <p>Kliknięcie przycisku "Zgłoś".</p> | <p>System wyświetla komunikat o błędzie informujący, że opis zgłoszenia jest zbyt długi i przekracza limit znaków. Formularz zgłoszenia pozostaje otwarty, aby użytkownik mógł skrócić opis do dopuszczalnej długości.</p> | <p>System wyświetla poprawny komunikat o przekroczeniu limitu znaków w opisie zgłoszenia i nie zamyka formularza w przypadku wprowadzenia zbyt długiego opisu</p> |