

Wojskowa Akademia Techniczna
Inżynieria Oprogramowania



Sprawozdanie z laboratorium nr 1

Prowadzący: Kamil Małysz

Autor Pracy: Julia Słowińska

Grupa: WCY21KY1S1

1. Temat - Rozwój systemu zarządzania rezerwacjami i obsługą klientów w hotelu
2. Opis tematu:
 - a. Opis dotychczasowego sposobu działania firmy

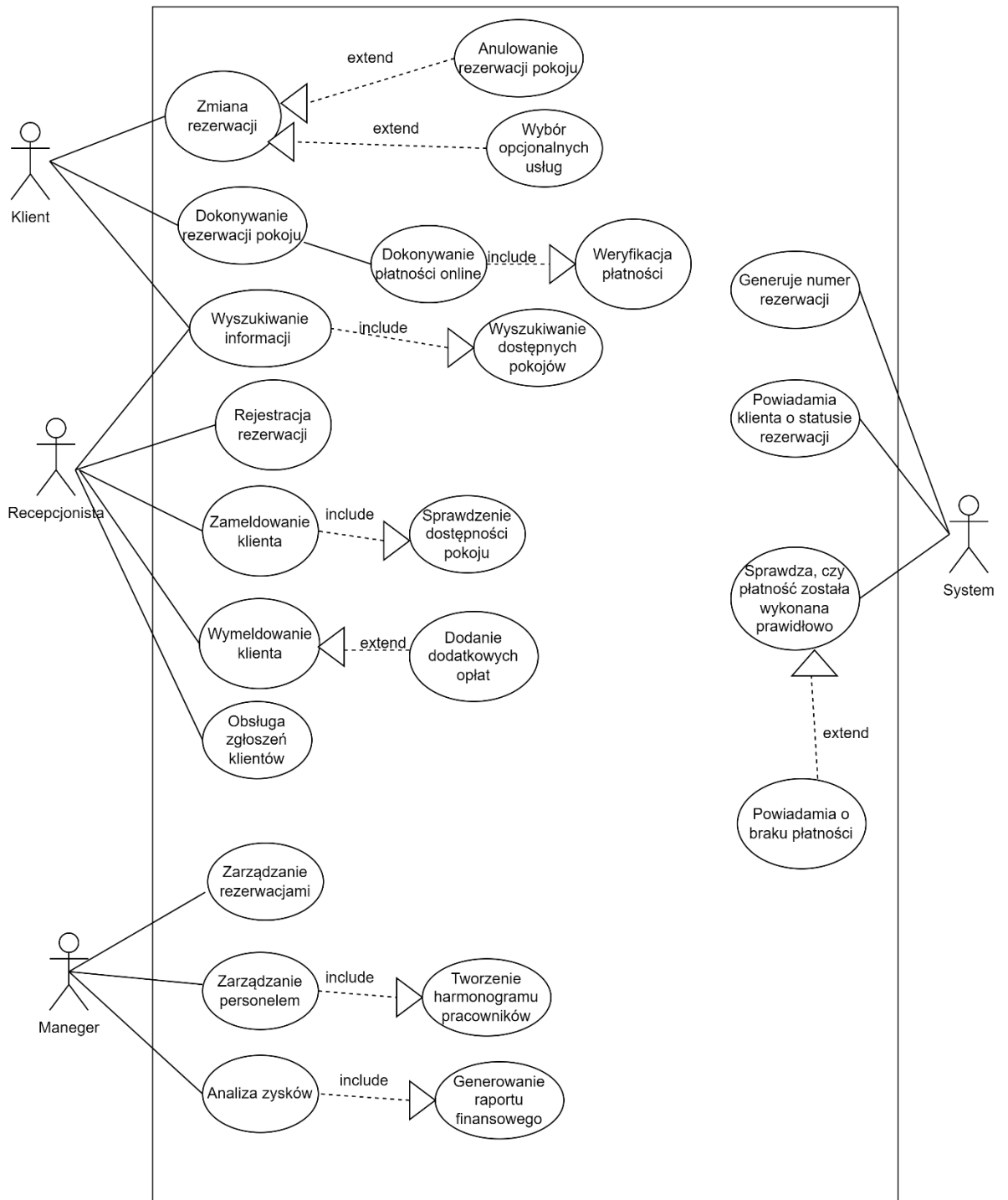
Firma prowadziła dotychczas swoją działalność na podstawie arkuszy kalkulacyjnych, w których rejestrowane były nadchodzące sprawy i szkody zgłaszane przez klientów. Każdy pracownik miał swój własny arkusz, na którym zapisywane były zgłoszenia, a co pewien czas te arkusze były łączone w jeden duży arkusz 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 umożliwiałby generowanie różnego rodzaju raportów i statystyk, które pomogą w podejmowaniu decyzji dotyczących działalności hotelu.

3. Stworzyć diagram przypadków użycia



4. Przygotować opis scenariuszy użycia w formie tabeli

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 informacje
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 przysyła 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 rezerwacje.	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