Obraz zawierający logo

Opis wygenerowany automatycznie

Prowadzący: Kamil Małysz

Autor Pracy: Julia Słowińska

Grupa: WCY21KY1S1

1. Temat - Rozwój systemu zarządzania rezerwacjami i obsługą klientów w hotelu
2. Opis tematu:
   1. 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.

* 1. 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.

1. Stworzyć diagram przypadków użycia

Obraz zawierający diagram, wykres

Opis wygenerowany automatycznie

1. 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 przesyłane do klienta. |
| 2 | Anulowanie rezerwacji pokoju | Klient zgłasza swoją prośbę o anulowanie rezerwacji do recepcjonisty. | Klient zgłasza swoją prośbę o anulowanie rezerwacji do recepcjonisty. | - | System usuwa rezerwację z bazy danych i generuje potwierdzenie anulowania rezerwacji, które jest przesyłane 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 przesyłane do klienta. |
| 4 | Dokonywanie rezerwacji pokoju | Klient wybiera preferowany pokój i daty pobytu oraz podaje swoje dane osobowe i informacje płatnicze. | Recepcjonista lub system wprowadza informacje o rezerwacji do systemu, w tym daty pobytu, dane osobowe klienta, preferencje pokojowe i informacje płatnicze. | - | System generuje potwierdzenie rezerwacji, które jest przesyłane 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 przesyłane do klienta. |
| 7 | Wyszukiwanie informacji | Chce wyszukuje informację, ktora go interesuje | Chce wyszukuje informację, ktora go interesuje | - | System wyświetla informacje |
| 8 | Wyszukiwanie dostępnych pokojów | Wybiera odpowiednią opcję z menu | Wybiera odpowiednią opcję z menu | - | System wyświetla listę pokojów, 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 pokojów 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 l | - | 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 harmonagram pracowników na określony okres czasu, a przeszłe zapisuje w archiwum |
| 18 | Analiza zysków | - | - | Analizuje dane zebranie przez system hotelowy, podejmuje decyzje dotyczące marketingu, ustala ceny pokojów i usług, planuje promocje i oferty specjalne | Zbiera i przechowuje informacje dotyczące sprzedaży pokojów, usług, dostępności pokojów, 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 rezerwacjiklient 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 |