

ITP2 Wintersemester

4BHIT 2018/19

StoreBox-Terminal

Lastenheft

Team StoreBox-Terminal

14. Oktober 2018

Bewertung:

Betreuer:

Walter Rafeiner-Magor

Version: 1.0

Begonnen: 9. Oktober 2018

Beendet: 14. Oktober 2018

Inhaltsverzeichnis

1	Versionierung	3
2	Einführung	4
3	Zielbestimmung	4
4	Produkteinsatz	4
5	Produktfunktionen	5
5.1	Benutzer registrieren, an und abmelden	5
5.1.1	Benutzer Registrieren (/LF010/)	5
5.1.2	Benutzer anmelden (/LF020/)	5
5.1.3	Passwort vergessen (/LF030/)	5
5.1.4	Benutzer abmelden	5
5.2	Buchung durchführen	6
5.3	Kundensupport kontaktieren	6
5.4	Schwarzes Brett anzeigen	6
6	Produktdaten	7
7	Produktleistungen	8
8	Zwingende Randbediengungen	9
8.1	Schnittstellen	9
9	Vertragsgegenstand	9
9.1	Lieferumfang	9
9.2	Rechte	9
10	Qualitätsanforderungen	10

1 Versionierung

Version	Author	QS	Status	Kommentar
0.1.1	Karim Omar	Fabian Traxler	Draft	Initialisierung
0.1.2	Karim Omar	Fabian Traxler	Draft	Main, Einführung
0.1.3	Said Gagajew	Fabian Traxler	Draft	Zielbestimmung und Produktdaten
0.1.4	Karim Omar	Fabian Traxler	Draft	Qualitätsanforderungen
0.1.5	David Kostroun	Fabian Traxler	Draft	Produktfunktionen
0.1.6	Shai Dzindzhashvili	Fabian Traxler	Draft	Produktfunktionen
0.1.7	Said Gagajew	Fabian Traxler	Draft	Produktfunktionen(Buchung), Vertragsgegenstand
0.1.7	Said Gagajew	Fabian Traxler	Draft	Zwingende Randbedingungen
0.1.8	Karim Omar	Fabian Traxler	Draft	Produktleistungen
0.1.9	Shai Dzindzhashvili	Fabian Traxler	Draft	Produktfunktionen, Produktleistungen
1.0.0	Shai Dzindzhashvili	Fabian Traxler	Final	Fehlerkorrektur und Release

2 Einführung

Storebox ist die erste komplett digitalisierte Selfstorage-Lösung in Europa. Der gesamte Prozess von der Auswahl des Abteils bis zur Buchung wird online über die Website sowie über eine mobile Applikation abgewickelt. Wie bereits erwähnt, wird bei Storebox hauptsächlich online gebucht oder es wird ein Termin für eine Besichtigung ausgemacht und aufgrund dessen gebucht. Mithilfe eines Kiosk-/Touch-Terminals könnten Kunden direkt vor Ort buchen, ohne dass ein Sales-Mitarbeiter am Standort sein muss. Zudem können dem Kunden einige Zusatzfeatures wie einen Kundenbereich/Sensor-Statistiken/Kundenfeedback/Wegfindung direkt vor Ort gegeben werden.

3 Zielbestimmung

Für den Anwender soll es möglich sein, eine Buchung vor Ort durchführen zu können. Dabei entscheiden die Ergebnisse der Kosten-/Umsetzbarkeitsanalyse, ob der Anwender nur im Standort (z.B. Stand-Terminal) oder aber auch außerhalb des Standortes (z.B. Wandmontage) buchen kann. Dem Anwender soll eine benutzerfreundliche Buchung ermöglicht werden. Der bereits für Desktop- und Mobilgeräte umgesetzte Buchungsvorgang soll auch am neuen System möglich sein (Touch vs Keyboardterminal etc.).

4 Produkteinsatz

Das Terminal wird ausschließlich zum Buchen eines Abteils genutzt. Es wird vor jedem Standort aufgestellt, sodass direkt vor Ort schnell eine Mietung abgeschlossen werden kann.

Neukunden, Bestandskunden und auch Sales-Manager stellen Anwender des Storebox-Terminals dar. Die Zielgruppe ist mit Anwender von 18 bis 80 Jahren breit gefächert. Besonders älteren Menschen soll eine reibungslose Nutzererfahrung geboten werden.

5 Produktfunktionen

5.1 Benutzer registrieren, an und abmelden

5.1.1 Benutzer Registrieren (/LF010/)

Ein Kunde kann sich auf dem Terminal registrieren. Dafür werden folgende Informationen von ihm benötigt:

- E-Mail
- Telefonnummer
- Passwort
- Kundentyp
- Anrede
- Vorname
- Nachname
- Geburtsdatum
- Adresse

5.1.2 Benutzer anmelden (/LF020/)

Wenn der Kunde registriert ist, kann er sich am Terminal anmelden. Dafür werden folgende Anmeldedaten benötigt:

- E-Mail oder Benutzername
- Passwort

Nachdem sich der Kunde angemeldet hat, kann er eine Buchung durchführen.

5.1.3 Passwort vergessen (/LF030/)

Falls der Kunde sein Passwort vergessen hat, hat er eine Option ein neues Passwort anzufordern. Dazu wird die **E-Mail Adresse** benötigt.

5.1.4 Benutzer abmelden

Der Benutzer kann sich aus dem Hauptmenü vom Terminal abmelden.

5.2 Buchung durchführen

Es soll möglich sein am Terminal direkt vor Ort eine Buchung durchzuführen. Dazu muss der Benutzer einen Account haben und angemeldet sein. Für die Buchung sind folgende Informationen wichtig:

- Auswahl der Storage Größe
- Auswahl der Mietdauer
- Auswahl der Schwerbelastungsregale und Aufbewahrungsboxen
- Auswahl des Versicherungsschutzes

Für die Bezahlung gibt es verschiedene Möglichkeiten. Je nachdem welche Art der Bezahlung man wählt, müssen dementsprechend auch die Informationen angegeben werden. Die Zahlungsarten sind:

- Bankeinzug: IBAN, BIC, Inhaber, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Land
- Kreditkarte: Kartennummer, Ablaufdatum, Verifizierungscode
- Diners Clun: Kartennummer, Ablaufdatum, Verifizierungscode
- PayPal:
- Rechnung:
- Gutscheincode: Code eingeben

5.3 Kundensupport kontaktieren

Es soll möglich sein, Hilfe und Support aus der Storebox Zentrale anzufordern. Diese werden dann direkt mit einem Supportmitarbeiter verbunden (via VoiceCall oder VideoChat).

5.4 Schwarzes Brett anzeigen

Es soll möglich sein, auf dem Terminal ein Schwarzes Brett anzeigen zu lassen. Diese zeigt die Kontaktmöglichkeiten an.

6 Produktdaten

/LD10/Benutzerdaten

- E-Mail
- Telefonnummer
- Password
- Kundentyp
- Anrede
- Vorname
- Nachname
- Geburtsdatum
- Adresse

7 Produktleistungen

/LL110/

Beim Mieten eines Lagers soll das System binnen 2-3 Sekunden eine Meldung ausgeben, sodass der Kunde weiß, dass sein Lager gemietet wurde.

/LL120/

Bei einer Wartung des Systems, sollen die Kunden eine E-Mail bekommen, die diese Wartung ankündigt.

/LL130/

Das Passwort muss mindestens 5 Zeichen lang sein.

/LL140/

Der Benutzername darf keine Sonderzeichen enthalten

8 Zwingende Randbediengungen

8.1 Schnittstellen

Um die Registrierung und Buchung über das Terminal abschließen zu können, muss:

- eine Internetverbindung stets vorhanden sein
- eine Verbindung zu der Storebox-API stets vorhanden sein
- eine Stromversorgung stets vorhanden sein

9 Vertragsgegenstand

9.1 Lieferumfang

Das Produkt wird mit allen Funktionen vor jedem Storebox-Standort platziert. Es wird für jeden Interessenten zugänglich und frei bedienbar sein. Es wird möglich sein, dass sich der Kunde einen Account erstellt und auch gleich eine Buchung abschließt.

9.2 Rechte

Alle produktbezogenen Rechte gehören nach der Übergabe dem StoreBox Team.

10 Qualitätsanforderungen

Die Funktionalität sollte sehr gut sein, da viele Benutzer das Terminal verwenden werden und ein Ausfall vor Ort sehr schlecht wäre.

Die Zuverlässigkeit sollte sehr gut sein, da bei diesem Terminal auch sensible Daten behandelt werden. Weiters müssen die Buchungen immer exakt behandelt werden um Fehler in der Organisation zu vermeiden.

Die Benutzbarkeit muss einfach und vollkommen korrekt sein, damit der Benutzer keine Schwierigkeiten hat seine Lager auszusuchen und zu mieten.

Die Effizienz muss gut sein, da der Kunde vor Ort keine andere Möglichkeit hat sein Lager zu mieten, außer am Terminal.

Die Änderbarkeit ist bei diesem Terminal nicht so wichtig, da die Funktionalitäten und das Design des Terminals nicht geändert werden. Möglicherweise bis auf kleine Erweiterungen bleibt im Terminal alles gleich.

Die Übertragbarkeit ist nicht relevant, da jedes Terminal auf eine zentrale Einheit zugreifen wird.

Produktqualität	sehr gut	gut	normal	irrelevant
Funktionalität	X			
Zuverlässigkeit	X			
Benutzbarkeit	X			
Effizienz		X		
Änderbarkeit			X	
Übertragbarkeit				X