

1.csapat

Vízió (vision)

Szállodai nyilvántartó rendszer szoftveres támogatása

| Verzió | Dátum | Leírás | Szerző |
|----------------------------|------------|------------------------------|---|
| Inception fázis – tervezet | 2017.02.19 | Első verzió (tervezet, demo) | Koncsek Johanna Takács Krisztina Regina Klojbert Barbara Daniella |

Bevezetés

A projekt célja egy szállodai nyilvántartó program készítése, amely segíti a szállodai dolgozók munkáját és egyszerűbbé teszi a jövőbeli vendégek számára a szobafoglalást. A rendszer segítségével lehetővé válik, hogy a vendégek ne csak telefonon keresztül tudjanak foglalást kezdeményezni, hanem hogy otthon nyugodt körülmények között, a megfelelő böngészés után, a kiválasztott szobát egyszerűen online lefoglalhassák.

A problémakör azonosítása

Üzleti lehetőségek

A harmadik ipari forradalom világában, mára már elengedhetetlennek számít bármely vállalkozás életében a sikeres működésének érdekében egy modern, könnyen kezelhető, gyors nyilvántartó rendszer működtetése. A szoftver lehetővé teszi a szálloda népszerűsítését. A szálloda vezető statisztikákat is le tud kérni, így dokumentálva a szoba állapotát illetve a bevételeket.

A probléma leírása

A papír alapú nyilvántartás nem korszerű. A dolgozók számára a foglalások nyilvántartása meglehetősen nehéz feladat, valamint a módosítás illetve kérések adminisztrációjának rögzítése is. A nehézkes foglalások közötti kiigazodás mellett bonyolult és lassú folyamat a módosítás is. A rendszer erre a problémára nyújt megoldást, hiszen a rendszer kényelmes és gyorsabb felületet biztosít, mind a szállodai dolgozók, mind pedig a foglalást kezdeményező vendégek számára.

A rendszer alkalmazásának lehetőségei:

A vendég nem csak telefonon tud foglalni, hanem az online felületen lehetősége nyílik arra, hogy a foglalási adatokat megtekintse, módosítsa vagy esetlegesen törölje.

Alternatív megoldások:

Célszerűnek tűnhet egy már meglevő alkalmazásban az adminisztrációs feladatok könyvelése és a nyilvántartás vezetése (pl. MS Office, LibreOffice). Azonban ez nem orvosolná azt a problémát, hogy a vendégek otthonról, kényelmesen is tudjanak foglalást kezdeményezni. Ezen okból ezt az alternatívát nem célszerű alkalmazni.

A résztvevők leírása

A szereplők azonosítása:

A rendszerben részt vevő szereplők a következők:

- Szálloda vezetősége
- Portás
- Karbantartó
- Vendégek
- Regisztrált felhasználó
- Takarító
- Beléptető rendszer

A magas szintű célok meghatározása:

| Magas szintű cél | Prioritás | Problémák | Jelen megoldások |
|---|-----------|--|---|
| Foglalások megkönnyítése, felgyorsítása | Magas | Számítástechnikához kevésbé értő vendégek | Felhasználóbarát online foglalási rendszer bevezetése |
| Könnyebb kiigazodás a rendszerben | Magas | Az adminisztrációval foglalkozó szállodai dolgozókat be kell tanítani az új rendszer használatára. | Könnyen használható felület tervezése |
| A szálloda népszerűsítése | Magas | Rossz marketingkommunikáció | Nincs |
| | | | |

Felhasználói szintű célok:

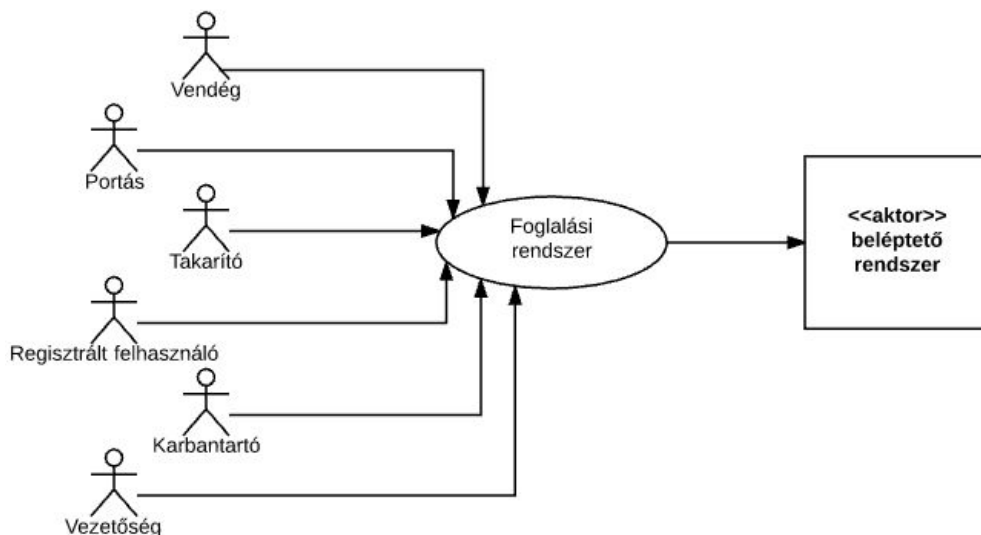
A felhasználók és a kapcsolódó külső rendszerkomponensek igényei a következők:

- Szálloda vezető: különböző statisztikák készítése (bevételek, forgalom, stb.)
- Portás: foglalások felvétele, eddigi foglalások megtekintése, takarítás kérése, szoba inaktívvá tétele (karbantartás miatt)
- Karbantartó: inaktív szobák megtekintése, probléma-elhárítás után azok aktiválása
- Vendégek: regisztráció a rendszerbe
- Regisztrált felhasználó: szabad szobák listázása és megtekintése, szobafoglalás, a foglalás módosítása, lemondása, foglalások megtekintése
- Takarító: a takarításra váró szobák listázása, takarítás után azok törlése
- Beléptető rendszer: aktuális információk elérése a szállodáról, foglalásokról

Összefoglalás

A termék és környezete:

A foglalási rendszer a szálloda recepcióján lesz telepítve, de felhasználására online is lehetőség nyílik. A rendszer szolgáltatásait a vendégek és a szálloda dolgozóinak nyújtja, ezen felül kapcsolódik a szálloda adatnyilvántartó rendszeréhez is. A kapcsolatokat a Vision 1. ábrán láthatjuk.



Vision-1 ábra: A foglalási rendszer és kontextusa

Az előnyök összefoglalása:

| Tulajdonság | Előnyök |
|--------------------|--|
| Foglalási funkciók | A vendég számára kényelmesebben intézhető a szoba foglalása akár online felületen vagy egy telefon hívással a portás számára |

| | |
|-------------------------------|--|
| Karbantartás azonnali jelzése | A vendégeknek lehetőségük van azonnal karbantartási hibát jelezni a portás számára, aki a rendszerben jelzi az adott hibát. Így a karbantartás már akár azonnal elkezdődhet |
| Takarítás kérése | Sokszor előfordul az, hogy a vendégek huzamosabb ideig maradnak, de ez idő alatt nincs lehetőségük takarítást kérni. Rendszerünkbe ez hasonló módon működik, mint a karbantartás azonnali jelzése. |
| Felhasználóbarát környezet | A felület könnyen kezelhető, gyors. |
| Ingyenes regisztráció | A felhasználónak semmiféle díjat nem kell fizetnie, ahhoz hogy a szálloda online felületére tudjon regisztrálni |
| | |

A rendszer tulajdonságainak összefoglalása

- Adott pillanatban akár több ember is bejelentkezhet és végezhet szoba foglalást.
- Kezeli a felhasználói fiókokat, és egy felhasználó visszatekintheti megrendeléseit, módosíthatja vagy esetlegesen törölheti azt.
- A szálloda vezetőnek lehetősége van a szobák árainak megváltoztatására valamint statisztika készítésére
- A portás által is lehet foglalni
- Karbantartási és takarítási funkciók

Egyéb követelmények és kényszerek

- A kezelő felületnek egyszerűnek, letisztultnak kell lennie.
- A rendszernek folyamatosan rendelkezésre kell állnia, hogy a vendégek a nap bármely szakaszában tudjanak foglalni.
- A rendszerben bekövetkező hibákat gyorsan és hatékonyan le kell kezelni, anélkül, hogy a felhasználó erről tudomást szeretne.

Használati esetek

A rendszer főbb használati esetei a következők:

Regisztráció: Nem regisztrált felhasználók számára lehetőség van regisztrációra

Bejelentkezés: A már regisztrált felhasználóknak, szálloda vezető, portás, takarító és karbantartó bejelentkezése

Kijelentkezés: Tevékenységeket befejezve minden belépett felhasználó illetve szállodai dolgozó ki tud jelentkezni.

Szabad szobák listázása (1-2-3 ágyas): A foglalható szabad szobák kilistázása.

Kiválasztott szoba adatainak megjelenítése: A felhasználó által kiválasztott szoba adatainak megjelenítése pl.: ágyak száma, felszereltség.

Foglalás: Regisztrált felhasználók, portás számára (telefonos hívás esetén) foglalási lehetőség, , szabad szobák közül szoba kiválasztása, melyet foglalni szeretne.

Fizetés: A foglalást követően fizetési módok kiválasztása pl.: személyesen vagy bankkártyával

Lemondás: A felhasználó számára lehetőség van foglalását lemondani, tekintettel arra, hogy bizonyos határidőket túl lépve már plusz költségek merülhetnek fel.

Módosítás: A már lefoglalt szoba foglalási dátumának módosítása.

Foglalások megtekintése: A felhasználó az összes általa foglalt szobát listázni tudja.

Összes foglalás megjelenítése: A portás számára lehetőség van az összes eddigi foglalást megtekinteni.

Szoba inaktívvá tétele (vendég, karbantartó): A karbantartási folyamatok miatt a portás inaktívvá teheti a szobákat, ezáltal jelezve a karbantartónak.

Takarítás kérése: A portásnak lehetősége van, hogy takarítást kérjen olyan szobákra, ahol a vendég jelzi a takarítás szükségét.

Inaktív szobák listázása: A karbantartó listázni tudja a hibával rendelkező szobákat.

Szoba aktívvá tétele: A már karbantartott szobák aktívvá tétele.

Takarítandó szobák listázása (prioritás): prioritás rendek megfelelően (azon szobák amelyekbe új foglalás van előre kerülve) a takarítandó szobák kilistázása a takarító aktor feladata

Takarítandó szoba törlése: Azon szobák törlése a takarítás adat bázisból, melyeket már kitakarítottak.

Statisztika: Szálloda vezetőnek lehetősége van statisztika kérésére (melyik szobát hányan vették ki eddig) (bevételek adott szobára)

Szoba árának módosítása

Az alábbiakban a legfontosabb használati eseteket ismertetjük részletesen:

A)

Használati eset: Foglалás

Elsődleges aktor: Regisztrált felhasználó

Szereplők és érdekeik:

- Regisztrált felhasználó: szálláshely/ek gyors lefoglalása, egyszerű kezelhetőség, minimális erőfeszítés
- Portás: minimális erőfeszítés, kisebb terhelés, könnyű keresés
- Szálloda vezető: olcsóbb üzemeltetés

Előfeltételek: A regisztrált felhasználó bejelentkezett a felületre.

Sikeres végrehajtás (utófeltételek): A regisztrált felhasználó sikeresen lefoglalta a szobát, a foglalásról értesítést kapott. A rendszer az foglalás adatait eltárolta.

Fő (sikeres) scenárió:

1. A regisztrált felhasználó kiválasztja a "Szoba foglalása" menüpontot
2. A rendszer megjeleníti azon paramétereket, amelyek szerint szobát lehet keresni: dátum, ágyak száma.
3. A regisztrált felhasználó megadja a neki megfelelő paramétereket.
4. A regisztrált felhasználó a "Küldés" gombra kattintva elküldi a lekérést az adatbázis felé
5. A rendszer megjeleníti az adott időpontban szabad szobákat.
6. A regisztrált felhasználó kiválasztja a neki tetsző szobát a menüből.
7. A rendszer megjeleníti a kiválasztott szoba adatait.
8. A regisztrált felhasználó leadja a foglalási igényét.
9. A rendszer megjeleníti a foglalás adatait.
10. A regisztrált felhasználó véglegesíti a foglalását.
11. A rendszer lefoglalja az adott szobát, az adott időpontra, és tájékoztatja a regisztrált felhasználót a foglalás sikerességéről.

Alternatív scenáriók:

- 3a. A regisztrált felhasználó nem valid értékeket ad meg.
- 3b. A rendszer hibaüzenettel tájékoztat.
- 3c. A rendszer visszatér a foglalási felületre.
- 4a. Az adatbázis nem elérhető
- 4b. A rendszer hibaüzenettel tájékoztat.
- 10a. Az adatbázis nem elérhető.
- 10b. A rendszer hibaüzenettel tájékoztat.

Speciális követelmények:

A felhasználói felületnek olyannak kell lennie, hogy azt bármely felhasználó könnyen, kényelmesen tudja használni, akkor is ha nem jártas az informatika világában.

Technológiai/adatformátum követelmények:

A weboldal akkor is gyorsan működjön, ha az internetkapcsolat kis sávszélességű.

Felhasználási gyakoriság: kb. napi 10 esetben.

Nyitott kérdések:

B)

Használati eset: Takarítás kérése

Elsődleges aktor: Portás

Szereplők és érdekeik:

- Vendég: a szolgáltatás kérése, igénybevétele gyorsan és egyszerűen
- Portás: a vendég azonnali, gyors kiszolgálása
- Szálloda vezető: a vendégek elégedettségének növelése
- Takarító: információszerzés a kitakarítandó szobákról

Előfeltételek: A portáshoz szobatakarítás kérése érkezett vagy a vendég elhagyta a szállodát.

Sikeres végrehajtás (utófeltételek): A portás sikeresen elküldte a takarítási kérelmet, erről értesítést kapott, a rendszer eltárolta a takarításra váró szobát.

Fő (sikeres) scenárió:

1. A portás kiválasztja a "Takarítás kérése" funkciót.
2. A rendszer kilistázza a funkcióhoz tartozó paramétereket: szobaszám, takarítás sürgőssége, megjegyzés
3. A portás kitölti az adatokat.
4. A portás véglegesíti a takarítási kérelmet.
5. A rendszer ellenőrzi a bevitt adatok formai helyességét.
6. A rendszer ellenőrzést végez a megadott szobaszám helyességéről.
7. A rendszer rögzíti a takarítási kérelmet, és tájékoztatást nyújt a művelet végrehajtásának sikeréről.

Alternatív scenáriók:

5a. A portás által felvitt adatok formai hibát tartalmaznak.

5b A rendszer tájékoztatást nyújt a hiba okáról

5c A rendszer újra kéri a hibásan megadott paramétereket

6a A portás által megadott szobaszám nem létezik

6b A rendszer tájékoztatást nyújt a hiba okáról

6c A rendszer újra kéri a hibásan megadott paramétert

7a Az adatbázis nem elérhető

7b A rendszer hibaüzenettel tájékoztat

Speciális követelmények: A rendszernek egyértelmű információt kell adnia a hiba forrását tekintve

Technológiai/adatformátum követelmények:

Felhasználási gyakoriság: Vendégek számától és igényétől függő paraméter, kb. napi 10 esetben

Nyitott kérdések:

C)

Használati eset: Foglалás lemondása

Elsődleges aktor: Regisztrált felhasználó

Szereplők és érdekeik:

- Regisztrált felhasználó: A szállás hely foglalásának törlése lehetőleg fizetés mentesen
- Portás: A már meglévő foglalás könnyű kezelése, egyszerű "törlése"
- Szálloda vezető: a foglalás minél későbbi lemondása

Előfeltételek: A felhasználó rendelkezik létező foglalással.

Sikeres végrehajtás (utófeltételek): A felhasználó sikeresen törölte a foglalását, erről értesítést kapott, a rendszerben pedig a foglalás nincs jelen.

Fő (sikeres) scenárió:

1. A regisztrált felhasználó kiválasztja a "Foglalás módosítása/Lemondása" funkciót!
2. A rendszer megjeleníti az eddig foglalt szobák adatait.
3. A felhasználó kiválasztja a szobát, melyet le akar mondani
4. A felhasználó a "Lemondás" funkciót választja
5. A rendszer ellenőrzi a foglalás meglétét
6. A rendszer ellenőrzi a foglalás dátumát
7. A felhasználó megerősíti a foglalás lemondását
8. A rendszer törli a foglalást, és erről tájékoztatja a felhasználót.

Alternatív scenáriók:

- 2a. - A felhasználónak nincsenek foglalásai
- 2b. - A rendszer hibaüzenettel tájékoztat, visszatér a foglalás menüpontjához.
- 6a. - A lemondás 3 napon belül van
- 6b. - A rendszer tájékoztatja a felhasználót, hogy a lemondása pénzbe fog kerülni
- 6c. - A felhasználó a "Tovább" gombra kattint.
- 6d. - A rendszer a fizetés felületre irányítja a felhasználót
- 6e - A felhasználó kiválasztja a "A fizetés bankkártyával" menüpontot
- 6f - A rendszer nyugtázza a fizetést, és törli az adatbázisból a foglalást.
- 6g - A rendszer értesíti a felhasználót

Speciális követelmények:

A rendszernek egyértelmű hiba üzeneteket kell adni a felhasználónak, illetve kényelmes felületet kell biztosítani.

Technológiai/adatformátum követelmények:

A kommunikáció a rendszer és felhasználó között gyorsan történjen.

Felhasználási gyakoriság: kb. napi 2 esetben

Nyitott kérdések:

Kiegészítő specifikáció

| Verzió | Dátum | Leírás | Szerző |
|----------------------------|------------|------------------------|---|
| Inception fázis – tervezet | 2017.02.20 | Első verzió (tervezet) | Koncsek Johanna Takács Krisztina Regina Klojbert Barbara Daniella |

Bevezetés

A kiegészítő specifikáció tartalmazza a szálloda nyilvántartó rendszer azon követelményeit, amelyek a használati esetekben nem jelennek meg.

Funkcionális követelmények (a használati esetek többségére érvényes követelmények)

- A felhasználókat (szálloda vezető, portás, takarító, karbantartó, regisztrált felhasználó) biztonságosan azonosítani kell.

Használhatóság

Emberi tényezők:

Az egyik fontos szempont amire figyelni kell, hogy az oldal könnyen használható legyen a legtöbb felhasználó számára, így az oldalon minden fontos opciót/ funkciót jól látható helyre kell helyezni.

A gyorsaság is elengedhetetlen: a felhasználó a foglalás véglegesítése után egyből kapjon üzenetet a foglalás sikerességéről.

A felületünk legyen áttekinthető és ízléses.

Megbízhatóság

Rendszerhiba, kommunikációs hiba esetén elengedhetetlen, hogy a felhasználót a rendszer azonnal hibaüzenettel tájékoztassa: sikeres, vagy sikertelen volt a foglalás. Bankkártyás fizetéskor történő rendszerhiba esetén is elengedhetetlen a megfelelő tájékoztatás: a rendszer levonta az összeget a kártyáról, vagy meg kell ismételni a tranzakciót?

Teljesítmény

A rendszer gyorsasága elengedhetetlen, hogy a jövőbeli vendég akár pillanatokon belül el tudjon intézni egy foglalást. Cél, hogy a rendszer pár másodpercen belül feldolgozza a bankkártyás fizetést, és véglegesítse a foglalást.

Támogathatóság

Adaptálhatóság: A sikeresen működő rendszer akár más szállodák számára is ajánlható, kisebb átalakításokkal. Érdemes a rendszert úgy alakítani, hogy az kis mértékben, más igényeknek megfelelően is könnyen módosítható legyen.

Konfigurálhatóság: A foglalás menete idővel annyiban módosulhat, hogy csak bankkártyás fizetés lesz lehetséges illetve a szobák kiegészítőkkal gazdagodhatnak. Emiatt, a leírásoknak mindig az éppen érvényes felszereltséget kell tartalmaznia.

Implementációs kényszerek

A megrendelő részéről nincsenek technológiai elvárások, így az implementáció szabadon megvalósítható.

Kész/ vásárolt komponensek

Microsoft Visio használata a rendszer tervezéséhez.

Ingyenes és nyílt forráskódú komponensek

Java technológia használata.

NetBeans fejlesztői környezet használata.

Interfészek

A rendszernek egy teljesen átlagos számítógépről is futnia kell, a gép kisebb teljesítménye nem okozhatja a rendszer összeomlását, lassulását. A grafikus felület megtekintésére legyen lehetőség akár több felhasználói készüléken is.

Üzleti és működtetési szabályok

| ID | Szabály | Változékonyság | Forrás |
|-----|---|--|--------------------------|
| Sz1 | A szálloda vezető módosíthatja egy adott szoba árát | Alacsony. | Szálloda vezető döntése. |
| Sz2 | A szobák ára állami szabályozás hatására megváltozhat. (Idegenforgalmi adó) | Alacsony. Nem várható a közeljövőben ilyen módosítás. | Jogi szabályozás. |

Szószedet (glossary)

| Verzió | Dátum | Leírás | Szerző |
|-------------------------------|------------|---------------------------|---|
| Inception fázis – tervezet | 2017.02.20 | Első verzió (tervezet) | Koncsek Johanna Takács Krisztina Regina Klojbert Barbara Daniella |

Definíciók

| Kifejezés | Definíció, információ | Alternatív kifejezés |
|-----------|--------------------------|----------------------|
| | | |