

SVEUČILIŠTE U MOSTARU

FAKULTET STROJARSTVA, RAČUNARSTVA I ELEKTROTEHNIKE

2.3. Specifikacija zahtjeva

Sustav podrške za turističku agenciju

Mostar, lipanj 2025.

Poslovni zahtjevi

Poslovni zahtjevi definiraju temeljne ciljeve koje informacijski sustav turističke agencije treba ispuniti kako bi unaprijedio poslovne procese i povećao učinkovitost rada. Fokus je na modernizaciji usluga, poboljšanju korisničkog iskustva te automatizaciji ključnih aktivnosti unutar agencije, kao što su:

- **Pojednostaviti i ubrzati proces rezervacije turističkih aranžmana:** informacijski sustav mora omogućiti korisnicima (zaposlenicima i klijentima) brz i jednostavan pristup informacijama o dostupnim putovanjima, cijenama, terminima te mogućnost brze rezervacije putem web sučelja.
- **Povećati efikasnost vođenja evidencije o klijentima i rezervacijama:** sustav mora sadržavati bazu podataka o klijentima i njihovim rezervacijama, s mogućnošću filtriranja i pretraživanja podataka, čime se povećava učinkovitost i preciznost u poslovanju.
- **Automatizirati kreiranje ponuda i računa za turističke aranžmane:** omogućiti automatsko generiranje ponuda i računa na temelju unesenih podataka o aranžmanima i klijentima, čime se smanjuje potreba za ručnim unosom i minimizira mogućnost pogrešaka.
- **Omogućiti jednostavno upravljanje ponudom turističkih aranžmana:** zaposlenici agencije trebaju imati mogućnost dodavanja, uređivanja i brisanja ponuda u sustavu te organizaciju aranžmana prema kategorijama (npr. ljetovanja, zimovanja, izleti), radi boljeg pregleda i pristupa korisnicima.
- **Poboljšati komunikaciju između agencije i klijenata:** putem sustava treba omogućiti slanje automatskih obavijesti (npr. potvrda rezervacije, podsjetnici za plaćanje) kako bi se unaprijedila pravovremena i točna komunikacija s korisnicima.

Korisnički zahtjevi

Korisnički zahtjevi opisuju što krajnji korisnici , zaposlenici turističke agencije i klijenti, očekuju od informacijskog sustava u svakodnevnom korištenju. Cilj je omogućiti jednostavno, intuitivno i efikasno korištenje sustava prilagođeno potrebama različitih korisničkih uloga.

- **Korisnicima omogućiti pregled dostupnih turističkih aranžmana:** klijenti trebaju imati pristup ažurnoj listi ponuda s detaljnim informacijama o terminima, cijenama, destinacijama i uključivanim uslugama.
- **Omogućiti online rezervaciju aranžmana bez potrebe za fizičkim dolaskom u agenciju:** klijent mora moći odabrati željeni aranžman, unijeti osobne podatke i izvršiti rezervaciju putem internetskog sučelja.
- **Zaposlenicima omogućiti administraciju korisničkih podataka i rezervacija:** zaposlenici trebaju imati mogućnost pregleda, unosa i izmjene podataka o korisnicima, kao i upravljanje rezervacijama u realnom vremenu.
- **Pristup sustavu temeljen na korisničkim ulogama:** sustav mora omogućiti različite razine pristupa podacima ovisno o korisničkoj ulozi (npr. klijent, agent, administrator) radi zaštite podataka i sigurnosti.
- **Jednostavno i pregledno korisničko sučelje:** korisničko sučelje treba biti intuitivno, vizualno pregledno i responzivno, kako bi korištenje bilo jednostavno i prilagođeno različitim uređajima.

Funkcionalni zahtjevi

Funkcionalni zahtjevi definiraju konkretne funkcije koje informacijski sustav mora omogućiti kako bi podržao poslovne i korisničke potrebe. Ovi zahtjevi opisuju ponašanje sustava i interakcije korisnika s različitim funkcionalnostima unutar aplikacije.

- **Prikaz ponude turističkih aranžmana:** sustav mora omogućiti prikaz svih aktivnih aranžmana s relevantnim informacijama (naziv, destinacija, datumi, cijena, opis i slike).
- **Rezervacija aranžmana putem web sučelja:** korisnici trebaju imati mogućnost odabira aranžmana, unosa osobnih podataka i potvrde rezervacije putem sustava.
- **Administracija korisničkih profila:** zaposlenici i administratori moraju imati mogućnost pregleda, uređivanja i upravljanja korisničkim podacima.

- **Kreiranje i ažuriranje turističkih aranžmana:** zaposlenici trebaju moći unositi nove aranžmane, ažurirati postojeće podatke te deaktivirati stare ili nevažeće ponude.
- **Generiranje ponuda i računa:** sustav mora omogućiti automatsko generiranje PDF ponude i računa na temelju rezervacije, s mogućnošću ispisa i slanja e-poštom.
- **Pretraživanje i filtriranje rezervacija i korisnika:** potrebno je omogućiti napredno pretraživanje i filtriranje rezervacija prema imenu korisnika, destinaciji, datumu i statusu.
- **Upravljanje korisničkim ulogama i pristupima:** administrator mora imati mogućnost dodjeljivanja korisničkih uloga (npr. klijent, agent, administrator) s pripadajućim pravima pristupa.

Nefunkcionalni zahtjevi

Nefunkcionalni zahtjevi odnose se na karakteristike kvalitete informacijskog sustava koje ne opisuju *što* sustav radi, već *kako* to radi. Oni uključuju zahtjeve vezane uz performanse, sigurnost, upotrebljivost i održavanje sustava.

- **Dostupnost sustava:** sustav mora biti dostupan korisnicima najmanje 99% vremena tijekom godine, uz minimalne prekide za održavanje.
- **Sigurnost pristupa podacima:** pristup sustavu mora biti zaštićen korisničkim imenom i lozinkom, a osjetljivi podaci (npr. osobni i financijski) moraju biti šifrirani.
- **Jednostavno i intuitivno korisničko sučelje:** sučelje mora biti pregledno i jednostavno za korištenje, bez potrebe za dodatnim obukama, te prilagođeno različitim razinama tehničkog znanja korisnika.
- **Responzivnost sustava:** aplikacija mora biti optimizirana za rad na različitim uređajima (računala, tableti, mobilni telefoni), uz brzo učitavanje sadržaja.
- **Skalabilnost sustava:** sustav mora biti dizajniran tako da može podržati povećanje broja korisnika i obujma podataka bez gubitka performansi.
- **Održavanje i nadogradnja:** arhitektura sustava mora omogućiti jednostavnu nadogradnju funkcionalnosti i održavanje bez utjecaja na svakodnevni rad korisnika.