

Versione 1.3

HotelMgM

Daniele Calabrò
Francesco Orciuoli
Raffaele Costantino



**[PROBLEM STATEMENT
DOCUMENT]**

Indice

1. Problem Domain	3
2. Scenarios	6
3. Functional Requirements.....	8
4. Nonfunctional Requirements.....	9
5. Target Environment	11
6. Deliverable & Deadlines	12

1. Problem Domain

SISTEMA PROPOSTO

Questo sistema informativo si propone di automatizzare la gestione di un hotel. Il software deve offrire un supporto all'addetto alla reception per automatizzare la registrazione dei clienti, la gestione delle camere e infine la gestione del fatturato. Inoltre il sistema dispone di un'interfaccia web in modo tale che eventuali clienti possono effettuare prenotazioni on-line e consultare la disponibilità delle camere direttamente dal sito.

SCOPO DEL SISTEMA

Il nome del software è HotelMgM.

HotelMgM permetterà la gestione delle seguenti risorse:

- Patrimonio informativo
- Calendario delle prenotazioni
- Spese del cliente
- Prenotazioni on-line

- 1) Per patrimonio informativo si intende la gestione di tutti i dati del cliente, nulla nel sistema viene eliminato e inoltre la digitalizzazione dei dati permette un accesso più rapido e semplificato dei dati relativi ai clienti. I dati relativi al cliente comprendono dati personali ed i dati delle persone associate ad esso.
- 2) Per calendario delle prenotazioni si intende gestire i periodi di prenotazione e di effettivo utilizzo delle camere. Grazie a queste funzioni è possibile risalire ai

periodi di disponibilità delle camere, sapere quando è stata occupata, quando lo sarà nuovamente ed infine la loro effettiva occupazione durante l'anno.

- 3) Per gestione delle spese del cliente intendiamo memorizzare il costo di tutti i servizi scelti e usufruiti dal cliente quindi anche extra con relative descrizioni. Il sistema consentirà alla reception di recuperare i dati del cliente in modo semplice e veloce, anche dopo il termine della sua permanenza.
- 4) Per prenotazioni on-line intendiamo dare la possibilità agli eventuali clienti di avere informazioni riguardanti la disponibilità delle camere e la possibilità di effettuare direttamente la prenotazione tramite web attraverso un acconto effettuato con carta di credito.

OBIETTIVI E CRITERI DI SUCCESSO DEL PROGETTO

Gli obiettivi del progetto sono:

1. HotelMgM migliora e semplifica il lavoro della reception
2. HotelMgM diminuisce i tempi di registrazione dei dati del cliente all'atto della prenotazione
3. HotelMgM migliora la gestione delle camere
4. HotelMgM migliora e rende automatizzata la fatturazione delle spese relative al cliente
5. HotelMgM consente di avere una protezione della privacy dei dati contenuti nel database
6. HotelMgM consente ai clienti di verificare la disponibilità delle camere e prenotare direttamente on-line

I criteri di successo del progetto sono:

1. Incremento della qualità dei documenti registrati, più ordine e precisione

2. Miglioramento comprensibilità della scrittura, dato che una scrittura computerizzata è più comprensibile ed uniforme rispetto a qualsiasi calligrafia umana
3. Fatturazione precisa e dettagliata per il cliente
4. Consultazione disponibilità camere direttamente da web.
5. Automatizzazione prenotazioni effettuate direttamente da web

2. Scenarios

1. INSERIMENTO DATI NUOVO CLIENTE

Raffaele all'arrivo del cliente Daniele inserisce i suoi dati nel programma per memorizzarli nel database.

2. RICERCA DISPONIBILITA' CAMERA

Raffaele riceve una telefonata da Francesco che è interessato alla prenotazione di una camera matrimoniale. Raffaele inserisce i parametri ed effettua la ricerca.

3. AGGIUNTA, MODIFICA, CANCELLAZIONE DI UNA CAMERA

Silvio è il direttore di reception ed ha i privilegi di amministratore del sistema, modifica il database delle camere dopo che sono state effettuate ristrutturazioni o ampliamenti della struttura dell'hotel oppure inserisce semplicemente le camere dell'hotel nel database se il software è appena stato installato.

4. AGGIUNTA DI UN NUOVO UTENTE DELLA RECEPTION

Paolo è un nuovo responsabile della reception, quindi Silvio provvede a creargli un nuovo account.

5. MODIFICA PERSONE ASSOCIATE AL CLIENTE

Simona è un'amica del cliente Daniele e lo raggiunge durante il periodo di vacanza. Al suo arrivo Raffaele inserisce i suoi dati e li associa al cliente Daniele che è il cliente principale.

6. VISUALIZZAZIONE DELL'ELENCO CLIENTI

Raffaele esegue la visualizzazione della lista dei clienti che attualmente occupano l'albergo

7. DATO UN CLIENTE VISUALIZZARE LE PERSONE ASSOCIATE

Raffaele inserisce i dati di un cliente e visualizza le persone associate ad esso

8. VISUALIZZAZIONE E STAMPA DI UNA FATTURA

Raffaele inserisce i dati del cliente, visualizza la fattura ad esso associata e la stampa

9. CONSULTAZIONE CAMERE TRAMITE WEB

Giovanni si collega alla piattaforma web, controlla la disponibilità delle camere secondo le sue esigenze

10 .PRENOTAZIONE TRAMITE WEB

Giovanni si collega alla piattaforma web, dopo aver scelto tra i servizi offerti quello desiderato, effettua la prenotazione inserendo i dati e versando un acconto con carta di credito

3. Functional Requirements

1. AMMINISTRATORE

- Ha totale accesso al sistema
- Ha la facoltà di creare o cancellare un nuovo utente e assegnargli i privilegi di utilizzo delle procedure
- Ha la possibilità di creare e rendere operative le camere (ad esempio durante la ristrutturazione, una camera deve essere resa non disponibile, oppure con l'ampliamento dell'hotel, devono essere aggiunte nuove camere con relative caratteristiche)

2. OPERATORE DI PRIMO LIVELLO

- Registrare i dati relativi al cliente e alla prenotazione
- Aggiungere e modificare i dati relativi al cliente
- Consultare il calendario delle camere
- Stampare fatture ai clienti
- Può effettuare anche le operazioni di terzo livello

3. OPERATORE DI SECONDO LIVELLO

- Registrare i dati relativi agli extra consumati e associati alla camera
- Gestire il menù degli extra del Bar

4. UTENTE FINALE

- Può consultare la disponibilità delle camere on-line
- Può effettuare una prenotazione con determinati servizi direttamente on-line

4. Nonfunctional Requirements

1. USABILITA'

L'usabilità sarà garantita da uno studio approfondito dell'ordine di dati da inserire nel sistema. Per quanto riguarda la realizzazione dell'interfaccia della parte interna alla gestione dell'hotel occorreranno poche e semplici schermate per inserire i dati necessari o ricercarli. Inoltre gli errori di inserimento dati vengono segnalati durante l'inserimento e non alla fine rendendo quindi molto semplice e intuitiva la correzione di dati inesatti. Per supportare gli operatori di reception il più possibile durante l'utilizzo del sistema, tutte le informazioni rilevanti e le funzionalità principali dovranno essere visibili e accessibili immediatamente e in pochi passaggi. Per quanto riguarda la parte web sarà strutturata in modo molto facile ed intuitivo, infatti attraverso pagine web contenenti elenchi e form completi sarà possibile visionare tutti i servizi offerti e scegliere facilmente quello desiderato.

2. PRESTAZIONI

Le prestazioni sono un punto cruciale per HotelMgM, verranno garantite le seguenti prestazioni:

- Massimo 5 secondi per l'accesso al sistema
- Massimo 5 secondi per una modifica o un inserimento
- Massimo 15 secondi per la ricerca dei clienti

Per quanto riguarda la parte web

- Consultazione rapida delle varie risorse offerte dall'hotel
- Massimo 15 secondi per recuperare informazioni dal DataBase

3. SICUREZZA

HotelMgM contiene dati riservati, quindi l'accesso ai dati personali dei clienti è consentito solo agli operatori di reception che si collegano al sistema attraverso login e password. In nessun modo utenti esterni possono accedere ai dati personali dei clienti.

4. AFFIDABILITA'

L'affidabilità del sistema è garantita dai continui salvataggi effettuati automaticamente dopo ogni operazione andata a buon fine. I salvataggi riguardano il database e file esterni che memorizzano anche gli orari di connessione degli utenti.

5. CUSTOMIZABILITY

Il sistema dovrà essere modulare, in modo da rendere semplice l'inserimento o la modifica di funzionalità nel caso cambino i requisiti funzionali.

6. PRIVACY

Il sistema dovrà essere conforme alle vigenti norme sul trattamento dei dati personali e sul rispetto della privacy. La parte web sarà sicura in modo che i dati inseriti dal cliente rimangano riservati.

5. Target Environment

Il sistema HotelMgM è composto da due parti fondamentali:

- Il sottosistema relativo alla gestione interna dell'hotel che realizza le funzionalità dell'operatore alberghiero viene implementato mediante Java quindi è compatibile con qualsiasi sistema operativo che abbia installata una JVM (Java Virtual Machine). L'applicazione Java avrà una architettura three-tier che usa RMI, in questo modo le applicazioni per gestire i dati sarà sulle postazioni client di reception mentre il database risiederà su server.
- Il sottosistema relativo all'uso esterno che realizza le funzionalità per l'utente finale viene realizzato con l'uso di applicazioni web. Sarà necessario quindi sviluppare pagine web dinamiche che possano recuperare dati dal server dove risiede il database

Il sistema HotelMgM è strutturato in questo modo:

- Il sottosistema relativo alla gestione interna dell'hotel deve comprendere almeno un computer a cui hanno accesso gli operatori e l'amministratore di sistema, una stampante per eseguire stampe delle fatture e infine un server dove risiede il database.
- Il sottosistema relativo all'uso esterno deve comprendere un computer su cui è installato un browser.

6. Deliverable & Deadlines

- | | |
|---|-------------|
| • Requirements Analysis Document (RAD) | 10 Dicembre |
| • System Design Document (SDD) | 22 Dicembre |
| • Object Design Document (ODD) | 9 Gennaio |
| • Documento di Pianificazione del Testing | 11 Gennaio |
| • Codice sorgente | 25 Gennaio |
| • Documento di esecuzione del Testing | 25 Gennaio |
| • Manuale utente | 30 Gennaio |