

16. Use Case “Καθαρισμός δωματίου”

Χρήστης: Υπάλληλος

Περιγραφή: Διασφάλιση ότι το δωμάτιο είναι καθαρό, τακτοποιημένο και έτοιμο για τον επόμενο πελάτη, ενώ παράλληλα ενημερώνεται το σύστημα για τυχόν προβλήματα

Βασική Ροή:

1. Ο υπάλληλος συνδέεται στην εφαρμογή του ξενοδοχείου με τα διαπιστευτήρια του
2. Επιλέγει την ενότητα “Καθαρισμός Δωματίων” και βλέπει την λίστα με τα δωμάτια που χρειάζονται καθαρισμό
3. Επιλέγει ένα δωμάτιο από την λίστα
4. Το σύστημα εμφανίζει την κατάσταση του δωματίου και τις απαιτήσεις καθαρισμού
5. Ο υπάλληλος ακολουθεί τις οδηγίες καθαρισμού και ολοκληρώνει την διαδικασία
6. Ο υπάλληλος επιβεβαιώνει ότι το καθάρισε και επιλέγει το κουμπί «Ολοκλήρωση».
7. Το σύστημα ενημερώνει την κατάσταση του δωματίου ως «Διαθέσιμο»
8. Ο υπάλληλος επιστρέφει στη λίστα των δωματίων και συνεχίζει με το επόμενο

Εναλλακτική Ροή:

6.1 Αν υπάρχουν προβλήματα στο δωμάτιο (π.χ. χαλασμένος εξοπλισμός), ο υπάλληλος επιλέγει «Αναφορά προβλήματος» και εισάγει λεπτομέρειες, ενώ Αν ο υπάλληλος διαπιστώσει έλλειψη σε αναλώσιμα (σαπούνια, χαρτικά, πετσέτες), επιλέγει "Αναφορά Έλλειψης"

17. Use Case “Υπηρεσία Room Service”

Χρήστης: Πελάτης, Υπάλληλος

Περιγραφή: Επιτρέπει στους πελάτες να παραγγέλνουν φαγητό ή υπηρεσίες καθαριότητας στο δωμάτιό τους

Βασική Ροή:

1. Ο πελάτης εισέρχεται στην υπηρεσία Room Service καλώντας την reception
2. Επιλέγει από τον κατάλογο το φαγητό/ποτό που επιθυμεί ή ζητά καθαρισμό δωματίου.
3. Το αίτημα αποστέλλεται στον αρμόδιο για αυτή την υπηρεσία

4. Ο υπάλληλος επιβεβαιώνει το αίτημα και το σύστημα ενημερώνει τον πελάτη για τον εκτιμώμενο χρόνο εκτέλεσης αυτού
5. Η υπηρεσία εκτελείται και ο πελάτης ενημερώνεται για την ολοκλήρωση

Εναλλακτική Ροή:

- 4.1 Αν το προσωπικό δεν είναι διαθέσιμο άμεσα, το σύστημα ενημερώνει τον πελάτη για την καθυστέρηση

18.Use Case “Διαχείριση Προσφορών και Εκπτώσεων”

Χρήστης: Διευθυντής

Περιγραφή: Ο Διευθυντής μπορεί να προσθέτει εκπτώσεις και προσφορές σε κρατήσεις

Βασική Ροή:

1. Ο διευθυντής εισέρχεται στο menu "Διαχείριση Προσφορών"
2. Επιλέγει τον τύπο προσφοράς (πχ έκπτωση σε συγκεκριμένες ημερομηνίες)
3. Ορίζει τους όρους της προσφοράς (πχ έκπτωση 15% για κρατήσεις άνω των 3 διανυκτερεύσεων)
4. Το σύστημα αποθηκεύει την προσφορά και ενημερώνει την σελίδα κρατήσεων

Εναλλακτική Ροή:

- 4.1 Αν η προσφορά αδυνατεί να αποθηκευτεί (πχ λόγω λανθασμένων δεδομένων), το σύστημα ενημερώνει τον διευθυντή

19.Use Case “Διαχείριση συντήρησης ξενοδοχείου”

Χρήστης: Διευθυντής, Υπάλληλος

Περιγραφή: Επιτρέπει την καταγραφή και παρακολούθηση ζημιών ή βλαβών στους χώρους του ξενοδοχείου

Βασική Ροή:

1. Ο υπάλληλος καθαριότητας ή κάποιος πελάτης αναφέρει μια βλάβη
2. Το σύστημα δημιουργεί ένα αίτημα συντήρησης και το στέλνει στο αρμόδιο τμήμα.
3. Ο τεχνικός συντήρησης λαμβάνει το αίτημα και αναλαμβάνει την επιδιόρθωση

4. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση αυτής, ενημερώνει το σύστημα ότι η βλάβη αποκαταστάθηκε
5. Ο διευθυντής μπορεί να δει το ιστορικό βλαβών και να προγραμματίσει προληπτική συντήρηση

Εναλλακτική Ροή:

- 2.1 Αν η βλάβη απαιτεί εξωτερικό συνεργείο, το σύστημα ενημερώνει τον διευθυντή για έκκριση

20. Use Case “ Διαχείριση Mini Bar & Υπηρεσιών δωματίου”

Χρήστης: Πελάτης, Προσωπικό

Περιγραφή: Αυτοματοποίηση της παρακολούθησης και χρέωσης των ειδών στο mini bar, καθώς και της διαχείρισης υπηρεσιών δωματίου, βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη και την αποδοτικότητα του ξενοδοχείου

Βασική Ροή:

1. Ο πελάτης εισέρχεται στην εφαρμογή του ξενοδοχείου και επιλέγει την ενότητα "Mini Bar & Υπηρεσίες Δωματίου"
2. Το σύστημα εμφανίζει τη λίστα με τα διαθέσιμα προϊόντα του mini bar και τις παρεχόμενες υπηρεσίες (room service, laundry, spa κ.λπ.)
3. Ο πελάτης μπορεί να:
 - a) Παραγγείλει προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω της εφαρμογής
 - b) Διαχειριστεί το mini bar (π.χ. να ζητήσει αναπλήρωση ή εξατομίκευση των προϊόντων του)
4. Αν ο πελάτης αφαιρέσει προϊόν από το mini bar, οι αισθητήρες IoT ανιχνεύουν την κατανάλωση και ενημερώνουν αυτόματα το σύστημα
5. Το σύστημα προσθέτει τη χρέωση στον λογαριασμό του πελάτη και εμφανίζει επιβεβαίωση της συναλλαγής
6. Το προσωπικό ενημερώνεται αυτόματα σε περίπτωση που απαιτείται αναπλήρωση προϊόντων στο mini bar
7. Ο πελάτης μπορεί να δει τις καταναλώσεις του και τις χρεώσεις του σε πραγματικό χρόνο μέσω της εφαρμογής.
8. Η διαδικασία ολοκληρώνεται

Εναλλακτική Ροή 1:

- 4.a.1 Αν το σύστημα δεν μπορεί να ανιχνεύσει αν το προϊόν έχει αφαιρεθεί από το mini bar, αποστέλλεται ειδοποίηση στην εφαρμογή του πελάτη για χειροκίνητη επιβεβαίωση
- 4.a.2 Αν ο πελάτης επιβεβαιώσει, η χρέωση προχωρά κανονικά (επιστροφή στο βήμα 5 της Βασικής Ροής)
- 4.a.3 Αν ο πελάτης αρνηθεί, το προσωπικό ενημερώνεται για έλεγχο

Εναλλακτική Ροή 2:

- 5.a.1 Αν η χρέωση αποτύχει λόγω προβλήματος πληρωμής ή έλλειψης πιστωτικού ορίου, εμφανίζεται ειδοποίηση στον πελάτη
- 5.a.2 Ο πελάτης καλείται να προσθέσει νέα μέθοδο πληρωμής ή να επικοινωνήσει με τη ρεσεψιόν
- 5.a.3 Αν ο πελάτης δεν ολοκληρώσει τη διαδικασία πληρωμής, το προσωπικό ενημερώνεται για περαιτέρω ενέργειες

21.Use Case “ Διαχείριση Εκδηλώσεων & Συνεδρίων”

Χρήστης: Πελάτης, Διευθυντής, Τμήμα εκδηλώσεων

Περιγραφή: Διευκόλυνση της κράτησης και διαχείρισης επαγγελματικών ή κοινωνικών εκδηλώσεων, παρέχοντας επιλογές προσαρμογής υπηρεσιών και αυτόματες οικονομικές διαδικασίες

Βασική Ροή:

1. Ο πελάτης εισέρχεται στην εφαρμογή του ξενοδοχείου και επιλέγει την ενότητα "Εκδηλώσεις & Συνέδρια"
2. Το σύστημα εμφανίζει λίστα με διαθέσιμες αίθουσες, χωρητικότητα και παροχές
3. Ο πελάτης επιλέγει μία αίθουσα και καθορίζει βασικές παραμέτρους (ημερομηνία, ώρα, αριθμό συμμετεχόντων)
4. Το σύστημα προτείνει επιπρόσθετες υπηρεσίες, όπως:
 - a) Catering (φαγητό, ποτά)
 - b) Εξοπλισμός (ήχος, φωτισμός, μικρόφωνα, οθόνες)
 - c) Διαμόρφωση χώρου (θέσεις, σκηνή, διακόσμηση)
 - d) Ζωντανή ροή (Live Streaming)
5. Ο πελάτης επιλέγει τις επιθυμητές υπηρεσίες και βλέπει το συνολικό κόστος

6. Το σύστημα του ζητά να καταβάλει προκαταβολή για να κλειστεί η κράτηση
7. Μετά την πληρωμή, ο πελάτης λαμβάνει επιβεβαίωση κράτησης με όλες τις λεπτομέρειες
8. Λίγες ημέρες πριν την εκδήλωση, το σύστημα αποστέλλει υπενθύμιση στον πελάτη και ζητά την τελική εξόφληση
9. Μετά την εκδήλωση, ο πελάτης λαμβάνει ευχαριστήριο μήνυμα και τη δυνατότητα αξιολόγησης των υπηρεσιών

Εναλλακτική Ροή 1:

- 3.a.1 Αν η επιλεγμένη αίθουσα δεν είναι διαθέσιμη για την ημερομηνία που επιθυμεί ο πελάτης, το σύστημα προτείνει εναλλακτικές ημερομηνίες ή άλλες αίθουσες με παρόμοιες παροχές
- 3.a.2 Ο πελάτης επιλέγει νέα ημερομηνία ή διαφορετική αίθουσα και προχωρά στο βήμα 4 της Βασικής Ροής
- 3.a.3 Αν δεν αποδεχτεί καμία από τις προτεινόμενες επιλογές, η διαδικασία ακυρώνεται

Εναλλακτική Ροή 2:

- 6.a.1 Αν η πληρωμή της προκαταβολής αποτύχει, εμφανίζεται μήνυμα σφάλματος και δίνεται η επιλογή δοκιμής με άλλη μέθοδο πληρωμής
- 6.a.2 Αν ο πελάτης δεν ολοκληρώσει την πληρωμή εντός συγκεκριμένου χρόνου, η κράτηση ακυρώνεται αυτόματα

22. Use Case” Διαχείριση Μεταφορών “

Χρήστης: Πελάτης, Υπάλληλος

Περιγραφή: Διευκόλυνση της κράτησης και οργάνωσης μεταφορών από και προς το ξενοδοχείο, προσφέροντας ευκολία και εξατομίκευση για τους πελάτες

Βασική Ροή:

1. Ο πελάτης εισέρχεται στην εφαρμογή του ξενοδοχείου και επιλέγει την ενότητα "Μεταφορές"
2. Το σύστημα εμφανίζει τις διαθέσιμες επιλογές για μεταφορά (π.χ. από/προς το αεροδρόμιο, σταθμό κλπ.)
3. Ο πελάτης εισάγει τις πληροφορίες για την ημερομηνία, ώρα και τοποθεσία παραλαβής
4. Το σύστημα προτείνει διάφορους τύπους οχημάτων (π.χ. limousine, van, sedan) και ο πελάτης επιλέγει το προτιμώμενο όχημα

5. Ο πελάτης επιβεβαιώνει τις πληροφορίες της κράτησης και εισάγει τα στοιχεία πληρωμής (αν απαιτείται).
6. Το σύστημα στέλνει επιβεβαίωση κράτησης μέσω email και push notification στην εφαρμογή του πελάτη
7. Το σύστημα αποστέλλει υπενθύμιση για τη μεταφορά μερικές ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα παραλαβής
8. Ο πελάτης μπορεί να παρακολουθήσει τη διαδρομή του οχήματος μέσω live tracking στην εφαρμογή
9. Το όχημα παραλαμβάνει τον πελάτη στην καθορισμένη τοποθεσία και τον μεταφέρει στον προορισμό του
10. Μετά την ολοκλήρωση της μεταφοράς, ο πελάτης μπορεί να αξιολογήσει την υπηρεσία μέσα από την εφαρμογή

Εναλλακτική Ροή 1:

- 4.a.1 Αν η επιλογή του τύπου οχήματος δεν είναι διαθέσιμη, το σύστημα προτείνει εναλλακτικές επιλογές τύπων οχημάτων ή άλλες ώρες διαθεσιμότητας
- 4.a.2 Ο πελάτης επιλέγει μία από τις προτεινόμενες επιλογές και συνεχίζει με την κράτηση

Εναλλακτική Ροή 2:

- 8.a.1 Αν το σύστημα δεν μπορεί να ενημερώσει τον πελάτη για την τοποθεσία του οχήματος λόγω προβλημάτων σύνδεσης ή τεχνικών θεμάτων, το σύστημα στέλνει ειδοποίηση για την προσωρινή δυσλειτουργία και προσφέρει υποστήριξη μέσω τηλεφώνου
- 8.a.2 Ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με το ξενοδοχείο για να ενημερωθεί για την κατάσταση της μεταφοράς του

23.Use Case “Διαχείριση Ειδικών Αιτημάτων Πελατών (Π.χ. Διατροφή, Υγεία)”

Χρήστες: Πελάτης, Υπάλληλος, Ιατρική υποστήριξη

Περιγραφή: Παροχή υπηρεσιών για ειδικά αιτήματα των πελατών, όπως ειδική διατροφή ή ιατρική βοήθεια, με καταγραφή και οργάνωση από την ρεσεψιόν

Βασική Ροή:

1. Ο πελάτης υποβάλλει αίτημα για μια ειδική υπηρεσία (π.χ. χορτοφαγικό γεύμα ή ιατρική υποστήριξη)

2. Ο υπάλληλος καταγράφει το αίτημα και οργανώνει την παροχή της υπηρεσίας, επικοινωνώντας με το κατάλληλο τμήμα (εστιατόριο ή ιατρική υποστήριξη)
3. Ο υπάλληλος εστιατορίου ή ιατρική υποστήριξη παρέχουν την απαιτούμενη υπηρεσία στο δωμάτιο ή στον χώρο του πελάτη
4. Ο υπάλληλος καταγράφει την πληρωμή της υπηρεσίας από τον πελάτη και ενημερώνει το σύστημα για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας
5. Ο πελάτης ενημερώνεται ότι το αίτημά του έχει ικανοποιηθεί και λαμβάνει την υπηρεσία που ζήτησε

Εναλλακτική Ροή 1:

- 2.α.1 Αν ο πελάτης αποφασίσει να ακυρώσει το αίτημα για ειδική υπηρεσία, ο υπάλληλος ρεσεψιόν ενημερώνει τα σχετικά τμήματα και ακυρώνει την παροχή της υπηρεσίας
- 2.α.2 Η ακύρωση καταγράφεται στο σύστημα και δεν πραγματοποιείται καμία πληρωμή

Εναλλακτική Ροή 2:

- 3.α.1 Αν η ζητούμενη υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη, ο υπάλληλος ρεσεψιόν ενημερώνει τον πελάτη για την κατάσταση
3. α.2 Ο πελάτης μπορεί να επιλέξει μια εναλλακτική υπηρεσία ή να ακυρώσει το αίτημα
- 3.α.3 Εάν ο πελάτης επιλέξει εναλλακτική, η νέα υπηρεσία οργανώνεται και παρέχεται