

FH Vorarlberg - University of Applied Sciences
Objectorientierte Analyse und Design

Projektarbeit 4. Semester 2011

Roomanizer - Requirements

im Studiengang Informatik - Software and Information
Engineering, BSC

Thema:	Pflichtenheft
eingereicht von:	Team B Wachter Johannes Amann Lucia Fink Florian Faisst Michael Andreas Lorenz
eingereicht am:	19. März 2012
Betreuer:	Hans Vollbrecht



Aktuelle Version: 1.0

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
13.03.2012	1.0	Vorlage erstellt	Team B

Inhaltsverzeichnis

I	Einführung	1
1	System	1
2	Zweck	1
3	Umfang	1
4	Referenzen	2
5	Überblick	2
II	Stakeholder- und Benutzerbeschreibung	3
6	Stakeholder/Benutzer Zusammenfassung	3
7	Benutzerumgebung	7
III	Produkt Überblick	8
8	Zusammenfassung der Produktfähigkeiten/Eigenschaften	8
9	Produkt Fähigkeiten/Eigenschaften	11
9.1	Reservierung erstellen	11
9.2	Reservierung bestätigen	12
9.3	Buchung stornieren	12
9.4	Akonto buchen	12
9.5	Optionen bearbeiten	12
9.6	Extraleistungen buchen	12
9.7	Zimmerzuteilung	12
9.8	Zimmerstatus ändern	12
9.9	Check-In	12
9.10	Walk-In	13
9.11	Aufenthalt verlängern	13
9.12	Check-Out	13
9.13	Rechnung erstellen	13
9.14	Zwischerechnung erstellen	13
9.15	Tagesabschluss	13
9.16	Monatsabschluss starten	14
9.17	Jahresabschluss starten	14
9.18	Belegungsvorschau	14
Team B		II



9.19	Reservierung ändern	14
9.20	Zimmer wechseln	14
9.21	Login	15
9.22	Logout	15
9.23	Reservierung ändern	15
9.24	Rechnungsposition erstellen	15
10	Annahmen und Abhängigkeiten	15
IV	Domänenmodell	16
11	Überblick	16
12	Detailliertes Modell	17
12.1	Zimmer	17
12.2	Reservierung	18
12.3	Leistungen	19
12.4	Rechnung	20
12.5	Gastdaten	21
12.6	Hotelstammdaten	22
13	Klassenübersicht	23
13.1	Zimmer	23
13.1.1	Kategorie	23
13.1.2	Aufenthalt	23
13.1.3	Saison	23
13.1.4	Statusänderung	23
13.1.5	Zimmerpreis	23
13.1.6	Zimmerstatus	23
13.2	Reservierung	23
13.2.1	Bezahlung	23
13.2.2	Zahlungsarten	24
13.2.3	Rechnung	24
13.2.4	Rechnungsposition	24
13.2.5	Leistung	24
13.3	Leistungen	24
13.3.1	Zusatzleistung	24
13.3.2	Warengruppe	24
13.3.3	Artikel	24
13.3.4	Steuersatz	25
13.3.5	Zimmer	25
13.4	Rechnung	25
13.4.1	Buchung	25

13.4.2	Reservierung	25
13.4.3	Reservierungsdetails	25
13.4.4	Stornodaten	25
13.5	Gastdaten	25
13.5.1	Kontingent	25
13.5.2	Firma	26
13.5.3	Reisebüro	26
13.5.4	Adresse	26
13.5.5	Bankverbindung	26
13.5.6	Gast	26
13.5.7	Person	26
13.6	Hotelstammdaten	26
13.6.1	Überbuchungsgrenze	26
13.6.2	Hotelstammdaten	27
13.6.3	Stornofristen	27
13.6.4	Berechtigung	27
13.6.5	Mitarbeiter	27
14	Einschränkungen	27
V	Dynamisches Modell	28
15	Detaillierte Benutzungsfälle (Usecases)	28
15.1	Reservierung erstellen	28
15.1.1	Kurzbeschreibung	28
15.1.2	Stakeholders und Akteure	28
15.1.3	Vor- und Nachbedingungen	28
15.1.4	Ablauf	29
15.1.5	Besondere Anforderungen	31
15.1.6	Technologie und Daten Variationsliste	31
15.1.7	Benutzungsfrequenz	31
15.1.8	offene Punkte	31
15.1.9	Sequenz Diagramm	31
15.1.10	Kontrakte	31
15.2	Reservierung bestätigen	32
15.2.1	Kurzbeschreibung	32
15.2.2	Stakeholders und Akteure	32
15.2.3	Vor- und Nachbedingungen	32
15.2.4	Ablauf	32
15.2.5	Besondere Anforderungen	33
15.2.6	Technologie und Daten Variationsliste	33
15.2.7	Benutzungsfrequenz	33
15.2.8	offene Punkte	33

15.2.9	Sequenz Diagramm	33
15.2.10	Kontrakte	33
15.3	Buchung stornieren	34
15.3.1	Kurzbeschreibung	34
15.3.2	Stakeholders und Akteure	34
15.3.3	Vor- und Nachbedingungen	34
15.3.4	Ablauf	34
15.3.5	Besondere Anforderungen	35
15.3.6	Technologie und Daten Variationsliste	35
15.3.7	Benutzungsfrequenz	36
15.3.8	offene Punkte	36
15.3.9	Sequenz Diagramm	36
15.3.10	Kontrakte	36
15.4	Akonto Buchen	37
15.4.1	Kurzbeschreibung	37
15.4.2	Stakeholders und Akteure	37
15.4.3	Vor- und Nachbedingungen	37
15.4.4	Ablauf	37
15.4.5	Besondere Anforderungen	38
15.4.6	Technologie und Daten Variationsliste	38
15.4.7	Benutzungsfrequenz	38
15.4.8	offene Punkte	38
15.4.9	Sequenz Diagramm	38
15.4.10	Kontrakte	38
15.5	Optionen bearbeiten	39
15.5.1	Kurzbeschreibung	39
15.5.2	Stakeholders und Akteure	39
15.5.3	Vor- und Nachbedingungen	39
15.5.4	Ablauf	39
15.5.5	Besondere Anforderungen	40
15.5.6	Technologie und Daten Variationsliste	40
15.5.7	Benutzungsfrequenz	40
15.5.8	offene Punkte	40
15.5.9	Sequenz Diagramm	40
15.5.10	Kontrakte	41
15.6	Extraleistungen buchen	42
15.6.1	Kurzbeschreibung	42
15.6.2	Stakeholders und Akteure	42
15.6.3	Vor- und Nachbedingungen	42
15.6.4	Ablauf	42
15.6.5	Besondere Anforderungen	43
15.6.6	Technologie und Daten Variationsliste	43
15.6.7	Benutzungsfrequenz	43
15.6.8	offene Punkte	43



15.6.9	Sequenz Diagramm	43
15.6.10	Kontrakte	43
15.7	Zimmerzuteilung	44
15.7.1	Kurzbeschreibung	44
15.7.2	Stakeholders und Akteure	44
15.7.3	Vor- und Nachbedingungen	44
15.7.4	Ablauf	45
15.7.5	Besondere Anforderungen	46
15.7.6	Technologie und Daten Variationsliste	46
15.7.7	Benutzungsfrequenz	46
15.7.8	offene Punkte	46
15.7.9	Sequenz Diagramm	46
15.7.10	Kontrakte	46
15.8	Zimmerstatus ändern	47
15.8.1	Kurzbeschreibung	47
15.8.2	Stakeholders und Akteure	47
15.8.3	Vor- und Nachbedingungen	47
15.8.4	Ablauf	47
15.8.5	Besondere Anforderungen	48
15.8.6	Technologie und Daten Variationsliste	48
15.8.7	Benutzungsfrequenz	48
15.8.8	offene Punkte	48
15.8.9	Sequenz Diagramm	48
15.8.10	Kontrakte	48
15.9	Check-In	49
15.9.1	Kurzbeschreibung	49
15.9.2	Stakeholders und Akteure	49
15.9.3	Vor- und Nachbedingungen	49
15.9.4	Ablauf	50
15.9.5	Besondere Anforderungen	51
15.9.6	Technologie und Daten Variationsliste	51
15.9.7	Benutzungsfrequenz	52
15.9.8	Offene Punkte	52
15.9.9	Sequenz Diagramm	52
15.9.10	Kontrakte	52
15.10	Walk-In	53
15.10.1	Kurzbeschreibung	53
15.10.2	Stakeholders und Akteure	53
15.10.3	Vor- und Nachbedingungen	54
15.10.4	Ablauf	54
15.10.5	Besondere Anforderungen	55
15.10.6	Technologie und Daten Variationsliste	55
15.10.7	Benutzungsfrequenz	55
15.10.8	offene Punkte	55

15.10.9	Sequenz Diagramm	55
15.10.10	Kontrakte	55
15.11	Aufenthalt verlängern	56
15.11.1	Kurzbeschreibung	56
15.11.2	Stakeholders und Akteure	56
15.11.3	Vor- und Nachbedingungen	56
15.11.4	Ablauf	57
15.11.5	Besondere Anforderungen	57
15.11.6	Technologie und Daten Variationsliste	57
15.11.7	Benutzungsfrequenz	57
15.11.8	offene Punkte	57
15.11.9	Sequenz Diagramm	57
15.11.10	Kontrakte	57
15.12	Check-Out	58
15.12.1	Kurzbeschreibung	58
15.12.2	Stakeholders und Akteure	58
15.12.3	Vor- und Nachbedingungen	58
15.12.4	Ablauf	59
15.12.5	Alternativer Ablauf	59
15.12.6	Besondere Anforderungen	59
15.12.7	Technologie und Daten Variationsliste	59
15.12.8	Benutzungsfrequenz	60
15.12.9	offene Punkte	60
15.12.10	Sequenz Diagramm	60
15.12.11	Kontrakte	60
15.13	Rechnung erstellen	61
15.13.1	Kurzbeschreibung	61
15.13.2	Stakeholders und Akteure	61
15.13.3	Vor- und Nachbedingungen	61
15.13.4	Ablauf	62
15.13.5	Besondere Anforderungen	63
15.13.6	Technologie und Daten Variationsliste	63
15.13.7	Benutzungsfrequenz	63
15.13.8	offene Punkte	63
15.13.9	Sequenz Diagramm	63
15.13.10	Kontrakte	64
15.14	Zwischenrechnung erstellen	65
15.14.1	Kurzbeschreibung	65
15.14.2	Stakeholders und Akteure	65
15.14.3	Vor- und Nachbedingungen	65
15.14.4	Ablauf	66
15.14.5	Besondere Anforderungen	66
15.14.6	Technologie und Daten Variationsliste	66
15.14.7	Benutzungsfrequenz	67

15.14.8 offene Punkte	67
15.14.9 Sequenz Diagramm	67
15.14.10 Kontrakte	67
15.15 Tagesabschluss	68
15.15.1 Kurzbeschreibung	68
15.15.2 Stakeholders und Akteure	68
15.15.3 Vor- und Nachbedingungen	68
15.15.4 Ablauf	68
15.15.5 Besondere Anforderungen	69
15.15.6 Technologie und Daten Variationsliste	69
15.15.7 Benutzungsfrequenz	69
15.15.8 offene Punkte	69
15.15.9 Sequenz Diagramm	69
15.15.10 Kontrakte	70
16 Objekt Lifecycles	71
VI Nonfunktionale Anforderungen	72
17 Regeln	72
18 Usability	72
19 Zuverlässigkeit	72
20 Performanz	72
21 Unterstützbarkeit	72
22 Online Benutzerdokumentation und Help System	72
23 zugekaufte Komponenten	73
24 Schnittstellen	73
25 zusätzliche Lizenzierungen	73
26 Copyright und andere rechtliche Anforderungen	73
27 Anzuwendende Standards	73
27.1 Rechnungen laut Rechnungslegungsgesetz	73
VII Iterationenplan (Timeboxes)	74

28 Überblick	74
28.1 Kriterien	74
28.1.1 Risiko	74
28.1.2 Architekturelevanz	74
28.1.3 Benutzerrelevanz	74
28.2 Usecase Ranking	74
29 Timebox 1	75
29.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))	75
29.2 Architektur	75
29.3 Deliverables	75
29.4 Abhängigkeiten	75
30 Timebox 2	75
30.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))	75
30.2 Architektur	75
30.3 Deliverables	76
30.4 Abhängigkeiten	76
31 Timebox 3	76
31.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))	76
31.2 Architektur	76
31.3 Deliverables	76
31.4 Abhängigkeiten	76
VIII Glossar	77

Teil I

Einführung

1 System

Die Software Roomanizer ist eine Desktopanwendung die für Hotels und andere Beherbergungsbetriebe konzipiert wird.

Roomanizer unterstützt folgende Bereiche:

- Reservierung
- Bearbeitung der Ankunft bzw. Abreise des Gastes
- Automatische Erstellung der Rechnungen
- Vertragspartnerverwaltung
- Verschiedene Berechtigungsstufen für Mitarbeiter
- Auswertungen und Statistiken

Folgende Bereiche sind schon von anderen EDV-Systemen abgedeckt (hier sind evtl. Schnittstellen vorzusehen):

- Finanzbuchhaltung
- Verwaltung von offenen Rechnungen (Debitorenbuchhaltung)
- Food and Beverage Verwaltung

2 Zweck

Dieses Pflichtenheft beschreibt die Anforderungen an die Software Roomanizer. Vor dem Beginn der Entwicklungszeit hat unser Auftraggeber Herr Trovato uns eine möglichst präzise seine Forderungen beschrieben. Anhand dieser Forderungen und eines Gesprächs am 15.03.2012 wurde dieses Dokument mit bestem Wissen und Gewissen erstellt.

3 Umfang

Dieses Pflichtenheft umfasse die Abläufe in einer realen Hotelumgebung, welche mit Hilfe dieses Systems durchgeführt werden. Diese Abläufe und deren Anforderungen werden in den folgenden Kapiteln schriftlich und graphisch dargestellt.

4 Referenzen

- Projektbeschreibung von Herrn Trovato (**TODO: url**)
- Protokoll Requirements Workshop des 15.03.2012

5 Überblick

(TODO: johannes)

Diese Dokument beinhaltet folgende Bereiche:

Teil II

Stakeholder- und Benutzerbeschreibung

6 Stakeholder/Benutzer Zusammenfassung

Auftraggeber	
Rolle / Funktion	Interesse an
Anforderungen an das System / Geldgeber	Er wünscht, dass das System seine Anforderungen erfüllt, seinen Vorstellungen entspricht. Das System soll weitgehend fehlerfrei sein.

Tabelle 1: Stakeholder „Auftraggeber“

Inhaber des Hotels	
Rolle / Funktion	Interesse an
Ein Endbenutzer, wöchentliche bis tägliche Nutzung des Systems	Er wünscht ein komfortables System, das seine Aufgabenstellungen erleichtert, schneller Zugriff auf benötigte Informationen und Stabilität während des Betriebes. Das System soll schnell zugänglich sein (schnell erlernbar), um neue Mitarbeiter schnell in das System einführen.

Tabelle 2: Stakeholder „Inhaber des Hotels“



Front-Office Mitarbeiter	
Rolle / Funktion	Interesse an
Endbenutzer, schneller Zugriff auf Informationen	Wünscht ein komfortables System, das ihn beim direkten Kontakt zum Gast unterstützt. Das System soll stabil laufen, die gewünschten Daten sollen schnell zur Verfügung stehen, ebenso sollen die unterschiedlichen Vorgänge möglichst rasch zu erledigen sein, da der Gast möglichst schnell bedient werden soll.

Tabelle 3: Stakeholder „Front-Office Mitarbeiter“

Back- Office Mitarbeiter	
Rolle / Funktion	Interesse an
Endbenutzer, schneller Zugriff auf Informationen	Wünscht ein komfortables System, das ihn in seinen Tätigkeiten unterstützt. Das System soll einen guten Überblick der zu bearbeitenden Tätigkeiten bieten, um schon vor der Ankunft des Gastes möglichst alle Tätigkeiten durchführen zu können und somit den Front-Office Mitarbeiter optimal zu unterstützen.

Tabelle 4: Stakeholder „Back- Office Mitarbeiter“

Geschäftsleitung	
Rolle / Funktion	Interesse an
Endbenutzer, wöchentliche bis tägliche Benutzung	Informationen in Form von Berichten etc. über die aktuelle Wirtschaftslage des Betriebs. Erleichterung der täglichen Arbeit durch schnellen Informationszugriff.

Tabelle 5: Stakeholder „Geschäftsleitung“

Reisebüro	
Rolle / Funktion	Interesse an
Vertragspartner, verfügt über Raumkontingent, nur indirekten Kontakt mit dem System	Schnelle Abwicklung von Reservierungen bzw. Buchung, zeitnahe aktualisierte Informationen über Raumkontingent, Benachrichtigungen bei Angeboten (Packages), Präzise Auflistung aller konsumierten Güter und Dienstleistungen

Tabelle 6: Stakeholder „Reisebüro“

Firma	
Rolle / Funktion	Interesse an
Vertragspartner, nur indirekten Kontakt mit dem System, Unternehmen unter dem ein/mehre Gäste eingeecheckt/angemeldet sind.	Schnelle Abwicklung von Reservierungen bzw. Buchung, schnelle Aushandlung von individuellen Firmapreisen, Information über vorhandene Packages in Form von z.B. regelmäßigen Newslettern, präzise Auflistung aller konsumierten Güter und Dienstleistungen

Tabelle 7: Stakeholder „Firma“

Reinigungspersonal	
Rolle / Funktion	Interesse an
Ein Endbenutzer, tägliche Nutzung des Systems.	Schnelle, zeitnahe Informationen welche Räumlichkeiten zu reinigen sind. Zeitersparnis durch schnelleren Informationserhalt.

Tabelle 8: Stakeholder „Reinigungspersonal“



Gast	
Rolle / Funktion	Interesse an
Kunde des Hotels, entscheidet Schlussendlich über Erfolg und Misserfolg	Schnelle Abwicklung seiner Wünsche hinsichtlich seines Aufenthalts, Fehlerfreie Auflistung seiner Konsumierten Güter.

Tabelle 9: Stakeholder „Gast“

Gemeinde / Tourismusverband	
Rolle / Funktion	Interesse an
Hat nur indirekt Kontakt mit dem System, die Daten aus diesem werden dem Tourismusverband für Ihre Statistiken und der Kurtaxe zur Verfügung gestellt	Daten die im System vorhanden sind

Tabelle 10: Stakeholder „Gemeinde / Tourismusverband“

Andere Bereiche des Hotels (z.B.: Küche)	
Rolle / Funktion	Interesse an
Diese werden im System nicht organisiert allerdings sind für diese die Daten wichtig (z.B.: Küche für die Erhebung der Abendmenüs)	Daten die im System vorhanden sind

Tabelle 11: Stakeholder „Andere Bereiche des Hotels (z.B.: Küche)“

(TODO: Entwickler)	
Rolle / Funktion	Interesse an
Entwickeln die Software	Klarer Überblick über das Gesamte Projekt, Zufriedener Kunde, Verbesserung seiner Kenntnisse, leichte Implementierung, gute Zusammenarbeit, genug Entwicklungszeit

Tabelle 12: Stakeholder „(TODO: Entwickler)“

Administrator	
Rolle / Funktion	Interesse an
Verwaltet die Benutzer und Daten im System	Überblick über alle Daten und Benutzer im System. Einfache Administration.

Tabelle 13: Stakeholder „Administrator“

7 Benutzerumgebung

Die Arbeitsumgebung kann in Form eines Arbeitsplatz PCs mit seinen Peripheriegeräten (Bildschirm, Drucker, Tastatur, etc.) vom Nutzerunternehmen selbst zur Verfügung gestellt werden. Die beschriebene Anwendungsplattform benötigt aufgrund ihrer technischen Umsetzung eine JAVA – Runtime Environment (ab Version 1.7), die Datenbank zur Ablage der strukturierten Daten und ein Dateisystem zur Verwaltung weniger strukturierter Daten (z.B. Logos, Fotos, exportierte Berichte, etc.). Die Anwendung bietet Schnittstellen zu den bereits existierenden EDV-Lösungen der Finanzbuchhaltung, der Debitorenbuchhaltung und zur Food and Beverage Verwaltung. Weitere Anbindungen, wie z.B. an mobile Geräte, sind nicht vorgesehen. Die Anwendung ist als Einzelplatzsystem konzipiert. Die Berechtigungsstufe der Benutzer wird über die Login-Daten, beim Anmelden am System, vergeben. Somit wird der Datenverfälschung durch unbefugte Anwender vorgebeugt. Das System ist in der Anwendung einfach gehalten, was bedeutet, dass nur minimale Einschulungen von Nöten sind. Vorausgesetzt wird nur, dass die im System realisierten Anwendungsfälle dem Benutzer bekannt sind.

Teil III

Produkt Überblick

8 Zusammenfassung der Produktfähigkeiten/Eigenschaften

Das Software System unterstützt Hotel- und Pensionsbetrieben bei der Abwicklung, Organisation und Verwaltung alltäglicher Arbeitsprozesse. Zusätzlich wird auch die Verwaltung von Vertragspartnern, das Erstellen von Abschlussberichten und durch analysieren der Daten das Erheben von Statistiken unterstützt.

Akonto buchen

Rezeptionsist/ einfacher und reibungsloser Ablauf.
Gast/ korrekte Verbuchung

Aufenthalt verlängern

Rezeptionist/ schnelle Rückmeldung über Verfügbarkeit und einfache (Neu-)Zuteilung
Gast/ schnelle Abklärung über Fortsetzung des Aufenthalts mit den für ihn relevanten Informationen (evt. Zimmer Änderung,...)
Geschäftsleitung/ zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter
Reinigungsfachkräfte/ richtige Information über Zimmerstatus

Check-In

Rezeptionist/ fehlerfreier Check-In Vorgang
Gast/ schnelle Anmeldung und bezugsfertiges Zimmer
Geschäftsleitung/ zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter
Reinigungsfachkräfte/ richtige Information über Zimmerstatus
Gemeinde/Tourismusbüro/ Kurtaxe, Anmeldung des Gastes

Check-Out

Rezeptionist/ weitestgehend automatisierter Check-Out
Gast/ schneller Ablauf und übersichtliche Rechnung
Geschäftsleitung/ zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter
Reinigungsfachkräfte/ richtige Information über Zimmerstatus
Gemeinde/Tourismusbüro/ Kurtaxe, Abmeldung des Gastes

Reisebüro/Veranstalter/ vollständige, präxise Rechnung

Walk-In

Rezeptionist/ weitestgehend automatisierter Ablauf

Gast/ schnelle Anmeldung und bezugsfertiges Zimmer

Geschäftsleitung/ zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter

Reinigungsfachkräfte/ richtige Information über Zimmerstatus

Gemeinde/Tourismusbüro/ Kurtaxe, Anmeldung des Gastes

Extraleistung buchen

Rezeptionist/ korrekte gebuchte Leistung

Gast/ korrekte Zimmerrechnung

Optionen bearbeiten

Back-Office Mitarbeiter/ reibungsloser Ablauf und Aktualisierung

Geschäftsführung/ aktuelle Daten

Reservierender/ Aufenthalt fixiert

Rechnung erstellen

Rezeptionist/ automatisch erstellte Rechnung

Gast/ schneller Ablauf und übersichtliche Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen

Geschäftsleitung/ zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter

Reisebüro/Veranstalter/ vollständige, präxise Rechnung

Reservierung erstellen

Back-Office Mitarbeiter/ weitmöglichst automatisiert durchgeführte Reservierung

Gast/ einfach und schnell durchgeführter Buchungsvorgang

Geschäftsleitung/ zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter

Reisebüro/Veranstalter/ aktuelle Information über Raumkontingent

Reservierung ändern

Back-Office Mitarbeiter/ schnell aktualisierte Reservierung

Gast/ einfache, zuverlässige Änderung
Reisebüro/Veranstalter/ zügige Änderung und Update bezüglich Raumkontingent

Reservierung bestätigen

Back-Office Mitarbeiter/ schnelle Abwicklung
Geschäftsführung/einfacher, schneller Ablauf
Reservierender/ kennt alle relevanten Daten seiner Reservierung

Reservierung stornieren

Back-Office Mitarbeiter/ möglichst automatisierte, reibungslose Stornierung der Reservierung und aktualisiertes System
Geschäftsführung/ aktuelles System bei minimalem Aufwand
Reservierender/ problemlose stornierte Reservierung

Zimmer wechseln

Rezeptionist/ reibungsloser Wechsel durch Unterstützung des Systems
Gast/ hat gewünschtes Zimmer
Geschäftsleitung/ schnelle Abwicklung und Aktualisierung des Systems
Reinigungsfachkräfte/ richtige Information über Zimmerstatus

Zimmer zuteilen

Rezeptionist/ funktionierendes System und Kenntniss der aktuellen Zimmerzuteilung
Gast/ Zimmer in der richtigen Kategorie bzw. das explizit gewünschte Zimmer
Geschäftsleitung/ reibungsloser Ablauf für Gast und Mitarbeiter Reinigungsfachkräfte/ richtige Information über Zimmerstatus

Zwischenrechnung erstellen

Rezeptionist/ automatischgenerierte Zwischenrechnung
Gast/ eine Zwischenrechnung mit einer übersichtlich und nachvollziehbaren Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen
Geschäftsleitung/ zufriedener Gast bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter

Rechnungsposition erstellen

Mitarbeiter/ minimaler Aufwand

Gast/später korrekte Rechnung

Belegungsvorschau

Mitarbeiter/ schneller Überblick der Belegungen

Geschäftsleitung/ gut informierte Mitarbeiter

Login

Mitarbeiter/ Zugriff auf benötigten Daten und Erlaubnis Aktionen seiner Berechtigungsstufe auszuführen

Geschäftsleitung/ Schutz des Systems vor unbefugtem Zugriff

Kunde/ Schutz und Sicherheit seiner Daten

Logout

Mitarbeiter/ andere können nicht mit seinem Benutzer auf Daten zugreifen

Tagesabschluss starten

Geschäftsleitung/Mitarbeiter/ Information über Tagesgeschehnisse

Monatsabschluss starten

Geschäftsleitung/Mitarbeiter/ Information über Monatsgeschehnisse

Jahresabschluss starten

Geschäftsleitung/Mitarbeiter/ Informationen über Jahresgeschehnisse

9 Produkt Fähigkeiten/Eigenschaften

9.1 Reservierung erstellen

Um eine Reservierung zu erstellen wird nach dem prüfen der Kundendaten und Eingabe des Buchungszeitraums, die gewünschte Anzahl zu belegender Zimmern einer Kategorie festgelegt. Dabei können auch bestimmte Zimmer ausgewählt werden. Preise, Optionsdaten und Stornofristen variieren je nach Saison und Kunde.

9.2 Reservierung bestätigen

Eine bestehende Reservierung wird bestätigt und ausgedruckt und dem Reservierenden je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Post zugesandt.

9.3 Buchung stornieren

Eine bestehende Buchung wird unter den gegebenen Stornofristen storniert. Dazu sucht der Mitarbeiter die zu stornierende Reservierung über die Suchfunktionen, wählt „Buchung stornieren“ aus und druckt das erzeugte Stornierungsschreiben aus.

9.4 Akonto buchen

Bei der Option Akonto buchen, wird dem Gast die Vorauszahlung auf die Zimmernummer gebucht.

9.5 Optionen bearbeiten

Änderung von Optionen von bestehenden Reservierungen bei denen bereits eine Reservierungsbestätigung ausgehändigt wurde. Dies erfolgt durch Suche der Reservierung und durch nachfolgende Kennzeichnung der Reservierung als fixiert.

9.6 Extraleistungen buchen

Beim Buchen von Extraleistungen, wird auf die Zimmernummer neben der Artikelnummer auch die Menge und der Einzel- bzw Gesamtpreis verbucht.

9.7 Zimmerzuteilung

Für einen bestimmten Ankunststag wird den Reservierungen die entsprechende Anzahl von Zimmern zugeteilt (fixe Zuweisung der Zimmernummer).

9.8 Zimmerstatus ändern

Änderung des Status eines Zimmers, z.B. Frei - Ungereinigt, Frei - Gereinigt etc.

9.9 Check-In

Der Check-In beschreibt die Ankunft des Gastes, die Überprüfung der Buchungsdaten und der Personalien (Stammdaten), Hinterlegung eines Pfandes und die Übergabe des/der gebuchten Zimmer(s) und Zusatzleistungen.

9.10 Walk-In

Der Walk-In beschreibt den Vorgang wenn ein Kunde ohne vorherige Buchung ein Zimmer wünscht. Zuerst werden die Daten der Buchung aufgenommen und überprüft ob eine Buchung möglich ist. Danach werden seine Daten aufgenommen oder im System ausgewählt. Nach dem Verbuchen der Anzahlung bekommt der Gast sein Zimmer.

9.11 Aufenthalt verlängern

Der Check-In beschreibt die Ankunft des Gastes, die Überprüfung der Buchungsdaten und der Personalien (Stammdaten), Hinterlegung eines Pfandes und die Übergabe des/der gebuchten Zimmer(s) und Zusatzleistungen.

9.12 Check-Out

Der Check-Out beschreibt die Vorgehensweise bei Abreise eines Gastes oder Reisegruppe. Dieser umfasst das bezahlen der Rechnung und das Freigeben der Zimmer.

9.13 Rechnung erstellen

Dieser Vorgang erstellt eine Rechnung die sofort nach Erstellung abgeschlossen wird. Diese Rechnung kann auf verschiedene Zahlungsarten (Kreditkarte(n), Scheck, Bar (in Landeswährung), oder Kredit (Zusenden der Rechnung)) abgeschlossen werden, wobei jeweils die Zahlungsart und der dazugehörige Betrag eingegeben werden müssen.

9.14 Zwischerechnung erstellen

Eine Zwischenrechnung ist eine Aufstellung aller bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Konsumationen und Akontozahlungen (Gutschriften) für einen Gast.

Sie kann jederzeit erstellt werden, ohne diese zu saldieren. Es wird anhand der Zimmernummer und der eventuellen Belegungsnummer eine Zwischenrechnung erstellt. Diese Zwischenrechnung weist keine Steuersätze aus.

9.15 Tagesabschluss

Mit dem Start des Tagesabschlusses werden automatisch die Zimmerpreise und eventuelle Zusatzleistungen auf die jeweiligen Zimmerrechnungen aufgebucht und diejenigen Berichte gedruckt, die in den Stammdaten dem Tagesabschluss zugeordnet wurden. Weiters wird der Zimmerstatus für belegte Zimmer auf BELEGT - UNGEREINIGT gesetzt.

9.16 Monatsabschluss starten

Es werden die Berichte erstellt die in den Stammdaten dem Monatsabschluss zugeordnet wurden.

Vor den Starten des Monatsabschlusses muss der Tagesabschluss durchgeführt werden.

9.17 Jahresabschluss starten

Es werden die Berichte erstellt die in den Stammdaten dem Jahresabschluss zugeordnet wurden.

Vor den Starten des Monatsabschlusses muss der Monatsabschluss durchgeführt werden.

9.18 Belegungsvorschau

Abhängig von einem eingegebenen Datum wird der Reservierungsstand pro Kategorie für den Zeitraum drei Tage vor dem Datum bis sieben Tage nach dem Datum ausgegeben.

9.19 Reservierung ändern

In bestehenden Reservierungen können die Daten bezüglich Ankunftsdatum, Abreisedatum/Verweildauer, Anzahl der Zimmer, Kategorie, Zahlungsart und Optionsdatum geändert werden. Preisänderungen sind an ein Berechtigungslevel gebunden.

9.20 Zimmer wechseln

Der MA muss zuerst die aktuelle Zimmernummer und eine eventuelle Belegungsnummer eingeben. Danach wird diesem Gast eine neue Zimmernummer zugewiesen. Für die erste Rechnung wird unabhängig von der ursprünglichen Belegungsnummer automatisch die Belegungsnummer 1 vergeben. Ein weiterer Wechsel auf das neue Zimmer kann nur durch Bestätigen einer Sicherheitsabfrage erfolgen. Es werden alle offenen Beträge übernommen und sind nunmehr unter der neuen Zimmernummer abrufbar. Ist das ursprüngliche Zimmer frei, wird der Zimmerstatus auf FREI - UNGEREINIGT gesetzt. Bleibt das ursprüngliche Zimmer weiterhin belegt (weitere Belegungsnummer), wird die Belegungsnummer auf 1 gesetzt. Ausnahme: Bei weiterer Mehrfachbelegung werden die Belegungsnummern nicht verändert. Anschließend ist das neue Zimmer belegt, und alle Rechnungen dieses Gastes können nur mehr unter der neuen Zimmernummer gefunden werden. Das alte Zimmer kann wieder vergeben werden, bzw. es bleibt die Rechnung(en) der weiteren Belegung als alleinige Zimmerrechnung erhalten.

9.21 Login

Zur Autorisierung muss sich ein Mitarbeiter erst mit seinem Benutzernamen und Passwort im System anmelden. Dazu gibt dieser seine Daten in die Loginmaske ein. Das System überprüft die Korrektheit der eingegebenen Daten und gibt bei Richtigkeit die für diesen Mitarbeiter zugänglichen Bereiche im System frei.

9.22 Logout

Um das System vor unbefugtem Zugriff zu schützen muss sich ein Mitarbeiter nach getaner Arbeit aus dem System ausloggen. Nach dem Ausloggen erscheint wieder der Loginbereich.

9.23 Reservierung ändern

Eine bestehende Reservierung kann über die Buchungsnummer oder den Kundennamen im System gesucht und Änderungen bezüglich Ankunftsdatum, Abreisedatum/Verweildauer, Anzahl der Zimmer, Kategorie, Zahlungsart und Optionsdatum können durchgeführt werden. Nur Mitarbeiter mit dem nötigen Berechtigungslevel dürfen Preisänderungen durchführen.

9.24 Rechnungsposition erstellen

Eine Rechnungsposition wird erstellt wenn ein Gast eine Leistung des Hotels in Anspruch nimmt. Handelt es sich um ein Zimmer oder eine Zusatzleistung werden diese, beim Tagesabschluss als Position auf der Rechnung des betreffenden Gastes mit Kennzeichnung und Preis vermerkt. Bei allen weiteren Waren- und Dienstleistungen wird die Position sofort vermerkt.

10 Annahmen und Abhängigkeiten

(TODO: ???)

11 Überblick

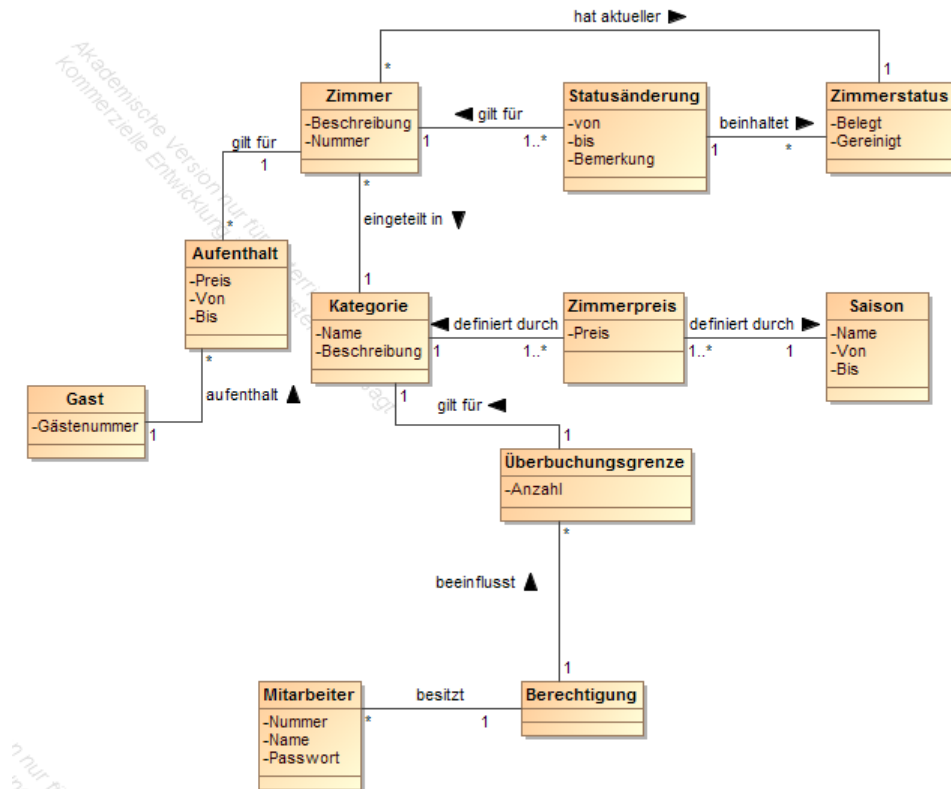
[illegible]



12 Detailliertes Modell

12.1 Zimmer

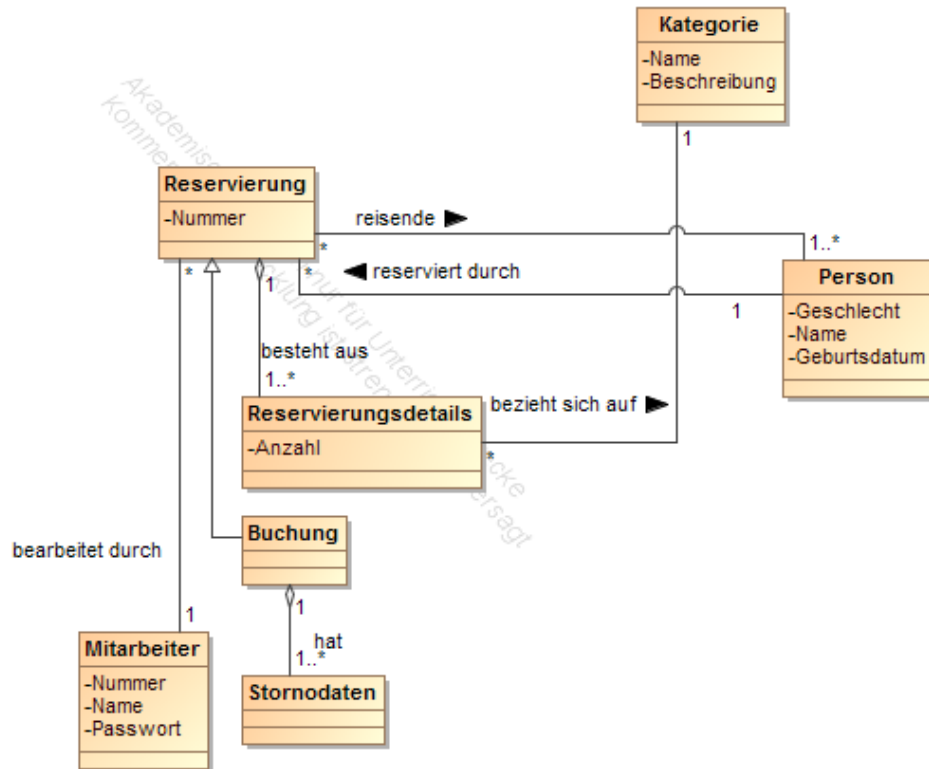
Abbildung 2: Zimmer





12.2 Reservierung

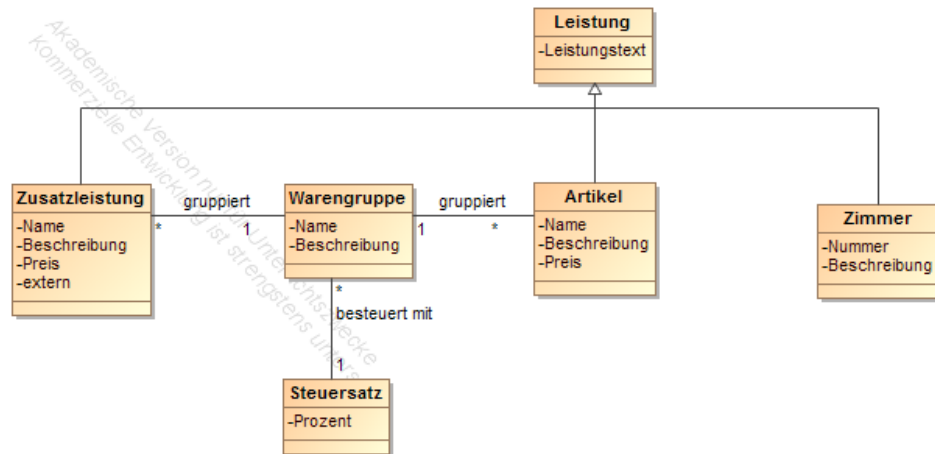
Abbildung 3: Reservierung





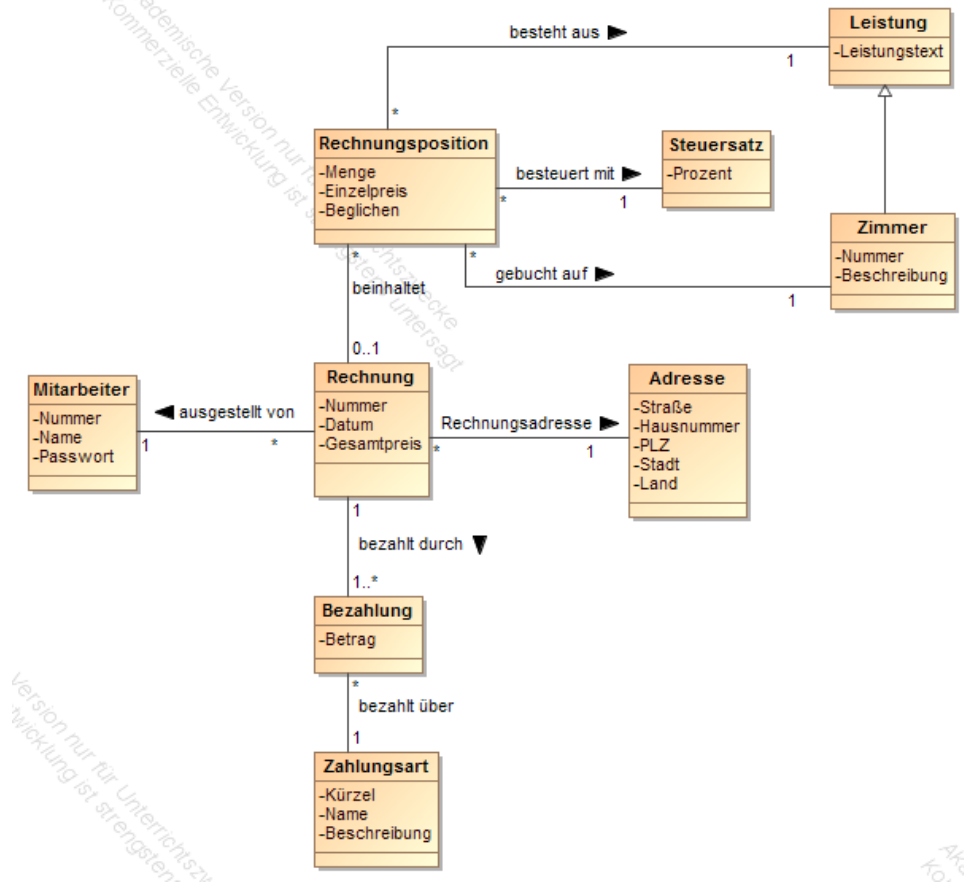
12.3 Leistungen

Abbildung 4: Leistungen



12.4 Rechnung

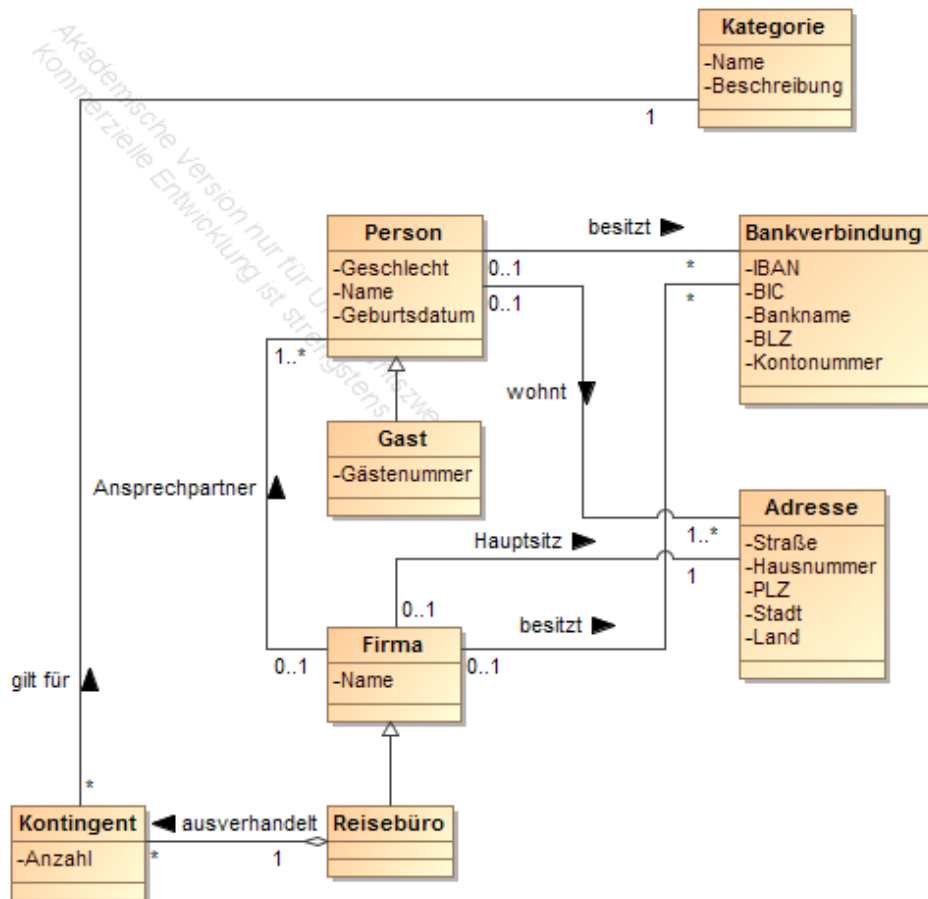
Abbildung 5: Rechnung





12.5 Gastdaten

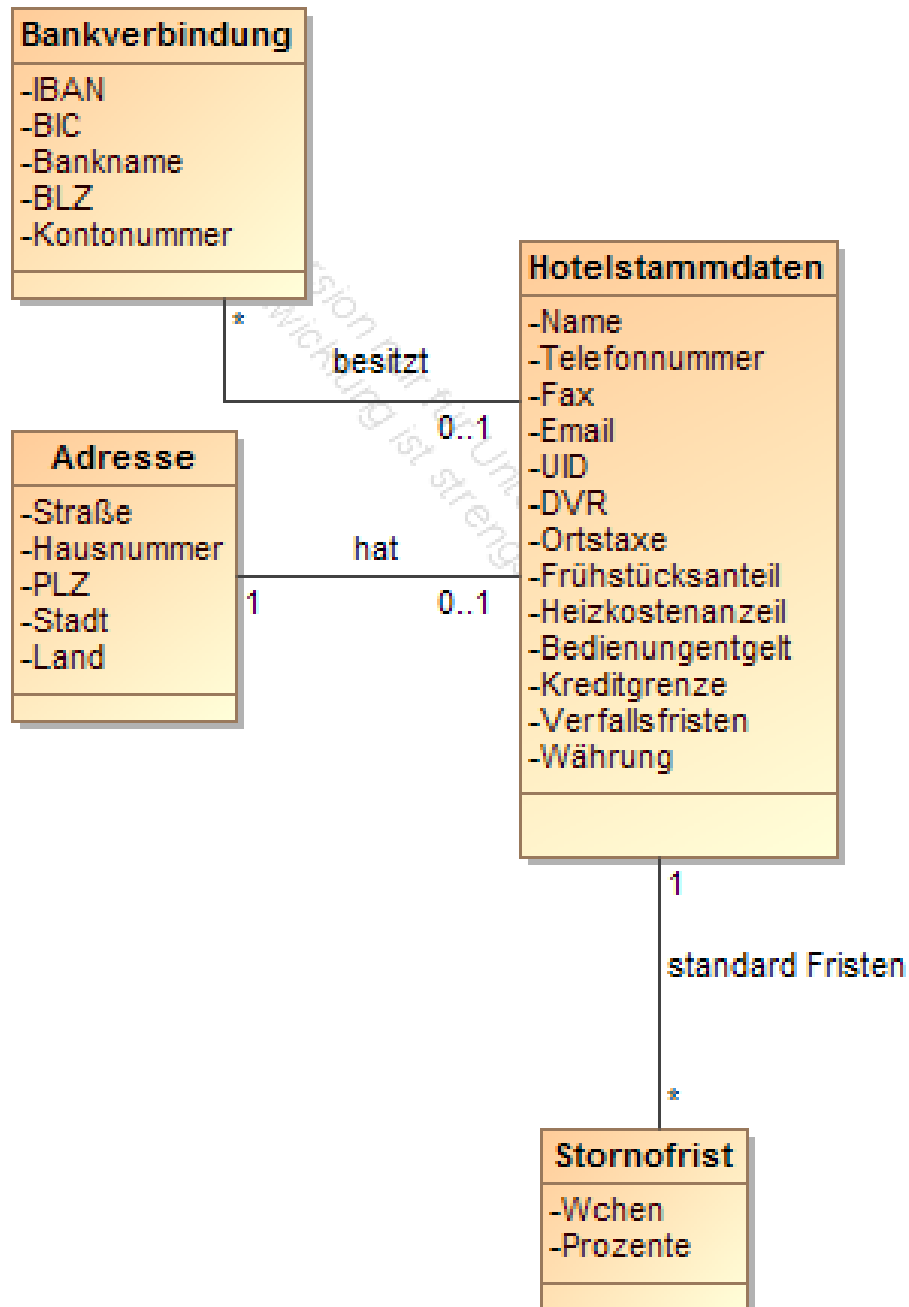
Abbildung 6: Gastdaten





12.6 Hotelstammdaten

Abbildung 7: Hotelstammdaten



13 Klassenübersicht

13.1 Zimmer

13.1.1 Kategorie

Eine Kategorie (Einzelzimmer, Doppelzimmer,...) gruppiert die vorhandenen Zimmer. Über die Kategorie wird die Überbuchungsgrenze definiert. In der Reservierung wird die Kategorie ebenfalls angegeben.

13.1.2 Aufenthalt

Die Klasse Aufenthalt beschreibt wie lange ein Gast in welchem Zimmer zu welchen Preis sich befindet.

13.1.3 Saison

Eine Saison bezeichnet einen bestimmten Zeitabschnitt eines Jahres (meisten Hoch- und Nebensaison, die sich immer abwechseln können). Die Saisons Zeiten definieren den Zimmerpreis für diesen Zeitraum.

13.1.4 Statusänderung

Bei der Statusänderung wird der Zeitpunkt (von bis) und eine Bemerkung angegeben. Die Statusänderung beinhaltet den Zimmerstatus und gilt für ein Zimmer.

13.1.5 Zimmerpreis

Der Zimmerpreis ist definiert durch seine Kategorie und die Saison. Der Zimmerpreis kann noch durch spezielle Konditionen die ein Kunde besitzt beeinflusst werden. Je nach Berechtigungslevel des Bearbeiters kann er in bestimmten Grenzen verändert werden.

13.1.6 Zimmerstatus

Der Zimmerstatus ist vor allem für die Arbeit des Hotelpersonals von großer Bedeutung. Er wird von den Mitarbeitern des Back Office wieder geändert (z.B. wenn das Zimmer nach Abreise des Gastes frei, gereinigt ist).

13.2 Reservierung

13.2.1 Bezahlung

Die Bezahlung beinhaltet den Betrag der von einer Rechnung bezahlt wird. Jede Bezahlung beinhaltet eine Zahlungsart.

13.2.2 Zahlungsarten

Die Klasse Zahlungsart beschreibt mit welchem Zahlungsmittel (Bar, Kreditkarte, Kredit,...) eine Rechnung bezahlt werden. Jeder Bezahlung muss eine Zahlungsart zugeordnet werden.

13.2.3 Rechnung

Bei jedem Check-Out muss eine Rechnung erstellt werden, enthält eine Auflistung aller zu bezahlenden Rechnungspositionen und Daten nach dem Rechnungslegungsgesetz. Eine ist einer Person zugeordnet und hat ein oder mehrere Bezahlungen. Je nach Zahlungsart, wird die Rechnung gleich bezahlt oder an die Person geschickt die diese zu bezahlen hat.

13.2.4 Rechnungsposition

Eine Rechnungsposition besteht aus Leistungen, die auf der Rechnung stehen. Bei einer Rechnungsposition wird die Menge, der Einzelpreis und der Gesamtpreis angegeben. Zusätzlich wird jede Rechnungsposition mit einem bestimmten Steuersatz versteuert.

13.2.5 Leistung

Überklasse von Zimmer, Artikel und Zusatzleistung. Alle Leistungen werden als Rechnungsposition auf der Rechnung verwendet. Bei einem Beherbungsvertrag mit einer Firma, wird der Zimmerpreis verhandelt.

13.3 Leistungen

13.3.1 Zusatzleistung

Eine Zusatzleistung ist eine Leistung die das Hotel seinen Gästen anbietet. Im Unterschied zum Artikel steht dabei allerdings nicht der materielle Wert eines Endproduktes im Vordergrund sondern eine zu einem bestimmten Zeitpunkt erbrachte Leistung zur Deckung eines Bedarfs. Beispiele für eine Zusatzleistung wären z.B. eine Massage oder Vollpension.

13.3.2 Warengruppe

Gruppiert die angebotenen Leistungen und Artikel, mit Angabe des Steuersatzes.

13.3.3 Artikel

Ein Artikel ist ein verbrauchbarer Gegenstand den das Hotel anbietet. Nach dem Kauf eines Artikels gehört der Gegenstand dem Gast. Ein Beispiel für

einen Artikel wäre z.B. ein Mineralwasser aus der Minibar. Artikel werden zudem in Warengruppen eingeteilt.

13.3.4 Steuersatz

Ein Steuersatz ist ein Prozentueller Anteil mit dem eine Leistung versteuert wird. Steuersätze werden durch die jeweilige Warengruppe klassifiziert und wird bei jeder Rechnungsposition berücksichtigt.

13.3.5 Zimmer

Ein Zimmer wird neben einer Kategorie auf eine Zimmernummer zugeteilt. Über die Zimmernummer kann der Status des Zimmers geändert werden. Viele verschiedenen Rechnungspositionen werden über die Zimmernummer auf die Zimmerrechnung gesetzt.

13.4 Rechnung

13.4.1 Buchung

Die Buchungsnummer beinhaltet Stornodaten und ist immer eine bestätigte Reservierung.

13.4.2 Reservierung

Einer Reservierung enthalten eine Reservierungsnummer und ein Optionsdatum. Jede Reservierung wird einem bestimmte Zimmer und Gast zugeteilt.

13.4.3 Reservierungsdetails

Erweitert die Reservierung um die Details Kategorie und Anzahl der Zimmer und etwaige Sonderwünsche. Diese Klasse liefert die Details für die Zimmerzuteilung.

13.4.4 Stornodaten

(TODO: Stornodaten)

13.5 Gastdaten

13.5.1 Kontingent

Das Kontingent gibt die verfügbare Anzahl der Zimmer an. Diese Anzahl kann je nach Kategorie unterschiedlich sein. Wenn es zu einem Beherbergungsvertrag zwischen einem Hotel und einem Reisebüro kommt wird ebenfalls ein Kontingent an Zimmer ausgehandelt.

13.5.2 Firma

Eine Firma ist ein spezieller Kunde, mit Auswirkungen auf den Zimmerpreis. Es benötigt einen Ansprechpartner (Person). Eine Firma ist die Überklasse des Reisebüros.

13.5.3 Reisebüro

Ein Reisebüro ist ein Vertragspartner des Hotels das, wenn ausgehandelt, ermäßigte Preise für Aufenthalte bekommen kann. Ebenfalls kann ein Reisebüro über ein Kontingent verfügen.

13.5.4 Adresse

Eine Adresse bezeichnet eine Ansammlung von Daten über Zielangaben. Eine Adresse kann zu einem Gast, dem Hotel oder zu einer Rechnung gehören. Sie beinhaltet jeweils den Straßennamen, die Hausnummer, PLZ, Stadt, Land, Stock und Postfach.

13.5.5 Bankverbindung

Eine Bankverbindung beinhaltet alle wichtigen Daten über ein Bankkonto die nötig sind um eine Überweisung zu tätigen. Dazu gehören die Bank, BLZ, IBAN, BIC und die Kontonummer.

13.5.6 Gast

Unterklasse von Leistung. Einem Zimmer wird neben einer Kategorie auch eine Zimmernummer zugeteilt. Über die Zimmernummer kann der Status des Zimmers geändert werden. Das Zimmer wird für einen Aufenthalt reserviert. Viele verschiedenen Rechnungspositionen werden über die Zimmernummer auf die Zimmerrechnung gesetzt.

13.5.7 Person

Die Klasse Person ist die Überklasse des Gastes. Jede Firma (Reisebüro) hat eine Person als Ansprechpartner. Eine Person kann um eine Reservierung anfragen und jeder Rechnung ist eine Person zugeordnet.

13.6 Hotelstammdaten

13.6.1 Überbuchungsgrenze

Beschreibt den Prozentsatz (oder Zimmeranzahl) der möglichen Überbuchungen. Dieser Prozentsatz ist Abhängig von der Kategorie und der Berechtigungsstufe des Buchenden.

13.6.2 Hotelstammdaten

Hotelstammdaten bezeichnen die Ansammlung von Daten über das Hotel das dieses Softwareprodukt verwendet. Dazu zählt der Name des Hotels, Telefonnummer, Fax, E-Mail, UID, DVR, Ortstaxe, Bankverbindung, Stornofristen, Adresse etc.

13.6.3 Stornofristen

Stornofristen sind Fristen zu denen ein Kunde eine fixierte Reservierung stornieren kann. Diese werden unterteilt in Zeiträume und den jeweiligen Prozentsatz den der Gast bei der Stornierung entrichten muss, z.B. bei einer Stornierung 2 Wochen (Zeitraum) vor Antritt des Aufenthaltes werden 30% (Prozent) Stornogebühr verlangt.

13.6.4 Berechtigung

Eine Berechtigung wird von mehreren Mitarbeitern verfügt (Front- bzw. BackOffice) und beeinflusst die Überbuchungsgrenze einzelner Kategorien.

13.6.5 Mitarbeiter

Jeder Mitarbeiter verfügt über eine Berechtigung, die wieder das Arbeitsumfeld des Mitarbeiters regelt bzw. vorgibt. Der Mitarbeiter wird über seine Nummer, Name und Passwort identifiziert.

14 Einschränkungen

(TODO: ???)

Teil V

Dynamisches Modell

15 Detaillierte Benutzungsfälle (Usecases)

15.1 Reservierung erstellen

Version: 1.3

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
07.03.2012	1.0	Erstversion	Amann
15.03.2012	1.1	Überarbeitung	Amann
17.03.2012	1.2	Nach Workshop	Wachter
19.03.2012	1.3	Überarbeitung	Amann

15.1.1 Kurzbeschreibung

Um eine Reservierung zu erstellen wird nach dem prüfen der Kundendaten und Eingabe des Buchungszeitraums, die gewünschte Anzahl zu belegender Zimmern einer Kategorie festgelegt. Dabei können auch bestimmte Zimmer ausgewählt werden. Preise, Optionsdaten und Stornofristen variieren je nach Saison und Kunde.

15.1.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Back-Office Mitarbeiter

Stakeholders:

- Back-Office Mitarbeiter: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf der Buchung.
- Gast: Schneller reibungsloser Ablauf mit minimalem Aufwand. Erfolgreich durchgeführter Buchungsvorgang.
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.
- Reisebüro / Veranstalter: Aktuelle Information über Raumkontingent.

15.1.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Back-Office-Mitarbeiter ist anwesend und am System angemeldet.

Nachbedingung

Korrekt reserviertes Zimmer, in der gewünschten Kategorie im gegebenen Zeitraum. Reservierungsbestätigung an den Gast versandt.

15.1.4 Ablauf

Basisablauf

1. Kundendaten aus vorhandenen Stammdaten übernehmen
2. Gewünschten Buchungszeitraum eingeben
3. Anzahl der gewünschten Buchung(en) der jeweiligen Kategorie eingeben
4. Auswahl des dem Kunden entsprechenden Preises. (Bei Vertragspartnern aus Stammdaten entnommen)
5. Vereinbartes Optionsdatum für Reservierungsbestätigung eingeben
6. Anzahlung festlegen
7. Stornofrist und Zahlungsmodalität festlegen
8. Belegungsvorschau anzeigen
9. Reservierungsbestätigung (Kategorie, Anzahl, Zeitraum, Optionsdatum, Stornofristen und Zahlungsmodalitäten) drucken

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Kunde ist noch nicht im System vorhanden

- (a) Reservierung neu im System anlegen

1.b. Daten des Kunden haben sich geändert

- (a) Betreffende Daten abändern

1.c. Gruppenmitglieder von Reisebüro/Firma nicht in Gästekartei aufnehmen

- (a) Gruppe als „NICHT ARCHIV“ markieren

- 3.a. Gast möchte ganz bestimmtes Zimmer reservieren
 - (a) Zimmernummer im System suchen
 - i. Falls Zimmerstatus OUT OF ORDER
 - A. Kunden informieren
 - B. Weiter bei Schritt 3
 - (b) Zimmer blocken
- 3.b. Überbuchungsmeldung der gewünschten Kategorie (inkl. alternativ Vorschlägen)
- 3.b.a. Bei richtiger Berechtigung trotzdem buchen
- 3.b.b. Kategorie mit noch vorhandenen Kapazitäten auswählen
- 3.c. Meldung, dass in Kategorie nicht mehr gebucht werden kann (inkl. alternativ Vorschlägen)
 - (a) Kategorie mit noch vorhandenen Kapazitäten auswählen
- 3.d. Meldung, dass alle Kategorien voll ausgebucht sind
 - (a) Gast ablehnen
- 3.e. Reisebüro Buchung
 - (a) Anzahl der Einheiten vom Kontingent abbuchen
- 3.f. Reisebüro hat Kontingent aufgebraucht
 - (a) Vorgang abrechnen und später neuen Vorgang starten
- 4.a. Es handelt sich um einen Einzelgast
 - (a) Vorgeschlagenen, saisonbedingten Listenpreis bestätigen
- 4.b. Individual soll Sonderermäßigung erhalten
 - (a) Option Sonderermäßigung
 - (b) Preis eingeben
- 4.c. Es Handelt sich um einen Gast des Hauses
 - (a) Auswahl der Option Gast des Hauses
- 5 Reservierungsbestätigung aus Termingründen nicht sinnvoll
 - (a) Option „Keine Bestätigung nötig“ im System auswählen
- 6.a Anzahlung aus Termingründen nicht sinnvoll

- (a) Option „Keine Sicherstellung (Zahlungsart) nötig“ im System auswählen

7.b Stornofrist ändern

- (a) Stornofrist eingeben

15.1.5 Besondere Anforderungen

- Dieser Usecase hat keine besonderen Anforderungen

15.1.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.1.7 Benutzungsfrequenz

Ist Teil des täglichen Arbeitsablaufs.

15.1.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.1.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.1.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.2 Reservierung bestätigen

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
11.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
15.03.2012	1.1	Überarbeitung	Faisst
19.03.2012	1.2	Überarbeitung	Fink

15.2.1 Kurzbeschreibung

Eine bestehende Reservierung wird bestätigt und ausgedruckt und dem Reservierenden je nach Wunsch per E-Mail, Fax oder Post zugesandt.

15.2.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Back-Office MitarbeiterIn

Stakeholders:

- Back-Office MitarbeiterIn: System funktioniert fehlerfrei. Alle Funktionen sollen nach dem Start automatisiert gestartet werden.
- Geschäftsführung: Reibungsloses, fehlerfreies System. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter.
- Reservierender: Alle relevanten Daten sind für den Reservierenden bekannt (Stornofristen, Optionsdatum, nochmals alle Reservierungsdaten)

15.2.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Bestehende Reservierung vorhanden

Nachbedingung

Reservierung ausgedruckt, Reservierung bestätigt

15.2.4 Ablauf

Basisablauf

1. Gast bestätigt Reservierung
2. Mitarbeiter sucht Reservierung nach Name des Reservierenden

3. Auswahl der gesuchten Reservierung
4. Optionsdatum bestätigen
5. Mitarbeiter wählt Art der Benachrichtigung (E-Mail, Post, Fax)
6. Mitarbeiter bestätigt Reservierung
7. Reservierung drucken

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

2.a. Reservierung nicht gefunden

- (a) Erneute Suche nach Ankunftsdatum

7.a. Drucker funktioniert nicht

- (a) Email Adresse aus Kundendaten übernehmen oder eintragen
- (b) Rechnung per Email versenden

15.2.5 Besondere Anforderungen

- Tastatur, Drucker, Telefon, Internetverbindung

15.2.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.2.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird bei vorhandenen Reservierungen aufgerufen.

15.2.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.2.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.2.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.3 Buchung stornieren

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
11.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
15.03.2012	1.1	Überarbeitung	Faisst
19.03.2012	1.2	Überarbeitung	Amann

15.3.1 Kurzbeschreibung

Eine bestehende Buchung wird unter den gegebenen Stornofristen storniert. Dazu sucht der Mitarbeiter die zu stornierende Reservierung über die Suchfunktionen, wählt „Buchung stornieren“ aus und druckt das erzeugte Stornierungsschreiben aus.

15.3.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Back-Office MitarbeiterIn

Stakeholders:

- Back-Office Mitarbeiter: System funktioniert fehlerfrei. Alle Funktionen sollen nach dem Start automatisiert gestartet werden.
- Geschäftsführung: Reibungsloses, fehlerfreies System. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter.
- Reservierender: Wenn es dem Gast nicht möglich ist den angegebenen Termin wahrzunehmen, kann er diesen rechtzeitig unter den gegebenen Stornofristen bequem stornieren.

15.3.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Back-Office Mitarbeiter anwesend und im System angemeldet. Bestehende Reservierung vorhanden

Nachbedingung

Buchung nicht weiter im System vorhanden

15.3.4 Ablauf

Basisablauf

1. Mitarbeiter sucht Buchung nach Name des Reservierenden

2. Auswahl der gesuchten Buchung
3. Mitarbeiter wählt „Buchung stornieren“ aus
4. Mitarbeiter lässt sich vom System Stornierungsschreiben erzeugen.
5. Stornierungsschreiben ausdrucken
6. Mitarbeiter bestätigt Stornierung.

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Reservierung nicht gefunden

- (a) Erneute Suche nach Ankunftsdatum

4.a. Stornierungsanfrage 28 Tage vor Ankunft

- (a) Rechnung über Stornogebühr
- (b) Rechnung ausdrucken

4.b. Bei Stornierung von Vertragspartner

- (a) Auf Grund der Vereinbarungen reagieren.

4.c. Wenn Stornogebühren kleiner sind als getätigte Anzahlung

- (a) Abklärung mit Kunden über Rückvergütung der überfälligen Summe

5.a. Drucker funktioniert nicht

- (a) Email Adresse aus Kundendaten übernehmen oder eintragen
- (b) Stornierungsschreiben/Rechnung per Email versenden

15.3.5 Besondere Anforderungen

- Tastatur, Drucker, Telefon, Internetverbindung

15.3.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.3.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird bei dem Wunsch eines Gastes seine Buchung zu stornieren aufgerufen.

15.3.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.3.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.3.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.4 Akonto Buchen

Version: 1.1

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
12.03.2012	1.0	Erstversion	Lorenz
19.03.2012	1.1	Überarbeitung	Fink

15.4.1 Kurzbeschreibung

Bei der Option Akonto buchen, wird dem Gast die Vorauszahlung auf die Zimmernummer gebucht.

15.4.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist_in: Korrekte Verbuchung auf die Zimmernummer oder Buchungsnummer.
- Gast: korrekte Verbuchung von der Anzahlung bzw der Vorauszahlung bei WalkIn

15.4.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Anzahlungsbestätigung wurde durch Überweisung bzw Bar (bei Walk In) erhalten.

Nachbedingung

Zahlungsbestätigung korrekt auf die Buchungsnummer oder Zimmernummer verbucht.

15.4.4 Ablauf

Basisablauf

1. Zimmernummer auswählen
2. Option Akonto verbuchen wählen
3. Art der Zahlungsmethode wählen

4. Rechnungsteilung klären (Positionen auswählen)
5. Höhe der Vorauszahlung eingeben
6. Bestätigung an den Gast senden

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

2.a. Keine Zimmernummer vergeben oder vorhanden

- (a) Buchungsnummer auswählen

5.a. Drucker funktioniert nicht

- (a) Per Mail oder per Post zuschicken

5.b. Gast ist anwesend

- (a) Bestätigung ausdrucken

15.4.5 Besondere Anforderungen

- Großer Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.4.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.4.7 Benutzungsfrequenz

Notwendig, bei jedem WalkIn als auch bei jeder Reservierungsbestätigung.

15.4.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.4.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.4.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.5 Optionen bearbeiten

Version: 1.3

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
12.03.2012	1.0	Erstversion	Team B
13.03.2012	1.1	Überarbeitung Kurzb.	Wachter
17.03.2012	1.2	Nach Workshop	Wachter
19.03.2012	1.3	Überarbeitung	Amann

15.5.1 Kurzbeschreibung

Änderung von Optionen von bestehenden Reservierungen bei denen bereits eine Reservierungsbestätigung ausgehändigt wurde. Dies erfolgt durch Suche der Reservierung und durch nachfolgende Kennzeichnung der Reservierung als fixiert.

15.5.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Back-Office MitarbeiterIn: System funktioniert fehlerfrei. Alle Funktionen sollen nach dem Start automatisiert gestartet werden.
- Geschäftsführung: Reibungsloses, fehlerfreies System. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter.
- Reservierender: Aufenthalt des Gastes fixiert

15.5.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Reservierung mit bereits ausgehändigter Reservierungsbestätigung vorhanden

Nachbedingung

Die Reservierung gilt nun als fixiert

15.5.4 Ablauf

Basisablauf

1. Mitarbeiter lässt sich Optionsliste anzeigen

2. Mitarbeiter sucht Option nach Name des Reservierenden
3. Auswahl der gesuchten Option
4. Option als erfüllt kennzeichnen

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Keine Optionen vorhanden

- (a) Vorgang abbrechen

2.a. Option nicht gefunden

- (a) Erneute Suche nach Ankunftsdatum

4.a. Option für Fixierung nicht erfüllt

- (a) Rücksprache mit Gast
- (b) evtl. Optionsdatum verlängern

15.5.5 Besondere Anforderungen

- Tastatur, Drucker und Telefon

15.5.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.5.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird täglich aufgerufen um die Erfüllung von Optionen zu kontrollieren.

15.5.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.5.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.5.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.6 Extraleistungen buchen

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
12.03.2012	1.0	Erstversion	Lorenz
19.03.2012	1.1	Überarbeitung	Amann

15.6.1 Kurzbeschreibung

Beim Buchen von Extraleistungen, wird auf die Zimmernummer neben der Artikelnummer auch die Menge und der Einzel- bzw Gesamtpreis verbucht.

15.6.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

Stakeholders:

- Receptionist.in: Korrekte Verbuchung auf die Zimmernummer oder Buchungsnummer.
- Gast: korrekte Verbuchung von der Extraleistungen und Verrechnung auf der Zimmerrechnung.

15.6.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Rezeptionist.in angemeldet und hat die Berechtigung zur Verbuchung der Extraleistungen.

Nachbedingung

Zahlung korrekt auf die Buchungsnummer oder Zimmernummer verbucht.

15.6.4 Ablauf

Basisablauf

1. Zimmernummer auswählen
2. Artikelnummer eingeben
3. Menge des zu verbuchenden Artikels eingeben
4. Fixpreis auswählen
5. Buchung der Extraleistung durchführen

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Keine Zimmernummer vergeben oder vorhanden

- (a) Buchungsnummer auswählen

2.a. Keine Artikelnummer gefunden

- (a) Nach Leistung suchen und Position auswählen

4.a. Keine Fixpreis vorhanden

- (a) Freise Preiseingabe wählen

5.a. Buchung falsch gebucht und muss storniert werden

- (a) Buchung wieder durchführen
- (b) Bei 4tens fortfahren, jedoch mit negativem Vorzeichen

15.6.5 Besondere Anforderungen

- Großer Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.6.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.6.7 Benutzungsfrequenz

Abhängig von dem Gast, jedoch täglich.

15.6.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.6.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.6.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.7 Zimmerzuteilung

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
07.03.2012	1.0	Erstversion	Fink
15.03.2012	1.1	Überarbeitung	Faisst
19.03.2012	1.2	Überarbeitung	Fink

15.7.1 Kurzbeschreibung

Für einen bestimmten Ankunftstag wird den Reservierungen die entsprechende Anzahl von Zimmern zugeteilt (fixe Zuweisung der Zimmernummer).

15.7.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf, System soll Zimmerzuteilung automatisch generieren.
- Gast: Ein Zimmer in der richtigen Kategorie bzw. das explizit gewünschte Zimmer.
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Informierung der zu reinigenden Räumlichkeiten.

15.7.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Rezeptionist ist anwesend und am System angemeldet.

Nachbedingung

Alle zur Zuteilung gewünschten Zimmer wurden korrekt zugeteilt.

15.7.4 Ablauf

Basisablauf

1. Rezeptionist wählt Zimmerzuteilung mit bestimmtem Ankunftstag.
2. System zeigt alle, dem Ankunftstag entsprechenden, fixierten Reservierungen.
3. Rezeptionist wählt Reservierung aus.
4. System zeigt die reservierten Positionen (Kategorie, Anzahl) der Reservierung an.
5. Rezeptionist wählt Position aus zur manuellen Zuweisung.
6. System zeigt alle zuteilbaren Zimmer an (Kategorie, Zeitraum).
7. Rezeptionist weist ein Zimmer zu.
8. System zeigt Zimmerzuteilung an.
9. Rezeptionist bestätigt Zuteilung
10. Im System wird Zimmer markiert.
11. der SB wiederholt 4-10 oder 1-10, bis er den UseCase beendet.

Alternativer Ablauf

- *.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz
 - (a) System neustarten
 - (b) Usecase erneut starten
 - (c) Vorgang fortsetzen
- 1-9.a. SB bricht UseCase ab.
- 2.a. Es gibt keine solchen Reservierungen.
 - (a) Usecase beenden.
- 4.a. Zimmer bei Reservierung schon zugeteilt.
- 5.a. SB lässt das System die Zimmer automatisch zuweisen.
 - (a) Weiter bei Schritt 8
- 6.a. Keine Zimmer mit Übereinstimmung in Zeitraum gefunden.
 - (a) Zimmer mit anderem Zeitraum suchen.

6.b. Kein Zimmer mit Übereinstimmung in Kategorie gefunden.

(a) Zimmer mit anderer Kategorie suchen.

6.c. Keine Zimmer verfügbar.

(a) Usecase beenden.

8.a. Mehrere Zimmer pro Position verbucht.

(a) Übersiedlung im System eingetragen.

9.a. SB möchte Zimmerzuteilung ändern.

(a) Wiederholen von Schritt 5.

15.7.5 Besondere Anforderungen

- Tastatur

15.7.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.7.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird jeweils für einen bestimmten Ankunftstag aufgerufen um alle an diesem Tag ankommenden Gäste (die eine fixierte Reservierung haben) ihren Zimmern zuzuteilen.

15.7.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.7.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.7.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.8 Zimmerstatus ändern

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
06.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
09.03.2012	1.1	Usecase nicht mehr relevant	Wachter
19.03.2012	1.2	Überarbeitet	Fink

15.8.1 Kurzbeschreibung

Änderung des Status eines Zimmers, z.B. Frei - Ungereinigt, Frei - Gereinigt etc.

15.8.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf.
- Gast: Schneller reibungsloser Ablauf mit minimalem Aufwand.
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden. Automatisches und schnelles Updaten der Software.
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Information der zu reinigenden Räumlichkeiten.

15.8.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

keine

Nachbedingung

keine

15.8.4 Ablauf

Basisablauf

1. Zimmer auswählen
2. Zimmerstatus ändern

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

2.a. Bei Out-of-Order

- (a) Grund angeben

15.8.5 Besondere Anforderungen

- Großer Touchscreen Monitor
- Tastatur, Drucker und Telefon
- Internetverbindung (für Fragen)

15.8.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.8.7 Benutzungsfrequenz

Wird dauernd aufgerufen

15.8.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.8.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.8.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.9 Check-In

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
12.03.2012	1.0	Erstversion	Team B
13.03.2012	1.1	Überarbeitung Kurzb.	Wachter
17.03.2012	1.2	Nach Workshop	Wachter

15.9.1 Kurzbeschreibung

Der Check-In beschreibt die Ankunft des Gastes, die Überprüfung der Buchungsdaten und der Personalien (Stammdaten), Hinterlegung eines Pfandes und die Übergabe des/der gebuchten Zimmer(s) und Zusatzleistungen.

15.9.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf.
- Gast: Schneller reibungsloser Ablauf mit minimalem Aufwand.
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Informierung der zu reinigenden Räumlichkeiten.
- Gemeinde / Tourismusbüro: Kurtaxe, Anmeldung des Gastes

15.9.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingungen

Rezeptionist ist anwesend und am System angemeldet.

Nachbedingungen

Gast ist angemeldet, die Stammdaten sind aktuell, das Zimmer ist im Status belegt, Pfandtyp und Nummer hinterlegt.

15.9.4 Ablauf

Basisablauf

1. Gast will einchecken
2. Neuer Check-In Vorgang starten
3. Anhand der Buchungsnummer werden die Buchungsdaten abgerufen
4. Buchungsdaten überprüfen
5. Gast überprüft Gaststammdaten
6. Überprüfen ob alle Zimmer bereit sind
7. Pfandtyp auswählen, gegebenenfalls Nummer eingeben
8. Zimmerschlüssel eintragen (welcher Schlüssel übergeben wurde)
9. Zusatzleistungen auswählen und speichern

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Buchungsnummer erneut eingeben
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Gast hat nicht gebucht

- (a) WalkIN Vorgang starten

3.b. Buchungsnummer vergessen (o.ä.)

- (a) Buchungsnummer anhand des Namens suchen

4.a. Buchungsdaten sind nicht korrekt

- (a) Wenn möglich Daten ändern

5.a. Gaststammdaten haben sich geändert

- (a) Gaststammdaten korrigieren

5.b. Gaststammdaten nicht vorhanden

- (a) Gaststammdaten anlegen

5.c. Check-In einer Gruppe

- (a) Gaststammdaten anlegen sofern gewünscht

6.a. Zimmer wurde noch nicht zugeteilt

- (a) System teilt der Reservierung ein Zimmer zu

6.b. Zimmer nicht bereit

- (a) Gast ein anderes Zimmer zuteilen oder der Gast muss warten
- (b) Zimmermädchen benachrichtigen

8.a. Zimmer nicht bereit

- (a) Schlüssel erst eintragen wenn er übergeben wird
- (b) Check-In Vorgang fortführen

8.b. Zimmerschlüssel nicht vorhanden

- (a) Ersatzschlüssel oder -karte übergeben
- (b) Notiz im System Schlüssel fehlt

9.a. Zeitbasierte Zusatzleistung

- (a) Menge und Zeit von / bis eintragen

9.b. Mengenbasierte Zusatzleistung

- (a) Menge eintragen

9.c. Andere Zusatzleistungen

- (a) Freitext eintragen

15.9.5 Besondere Anforderungen

- Großer Touchscreen Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Internetverbindung (für Fragen)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.9.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.9.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird für jeden ankommenden Gast aufgerufen.

15.9.8 Offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.9.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.9.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.10 Walk-In

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
12.03.2012	1.0	Erstversion	Team B
14.03.2012	1.1	Kurzbeschreibung	Wachter
17.03.2012	1.2	Nach Workshop	Wachter
19.03.2012	1.3	Überarbeitung	Amann

15.10.1 Kurzbeschreibung

Der Walk-In beschreibt den Vorgang wenn ein Kunde ohne vorherige Buchung ein Zimmer wünscht. Zuerst werden die Daten der Buchung aufgenommen und überprüft ob eine Buchung möglich ist. Danach werden seine Daten aufgenommen oder im System ausgewählt. Nach dem Verbuchen der Anzahlung bekommt der Gast sein Zimmer.

15.10.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

Stakeholders:

- Receptionist: Will den Gast schnellstmöglich bedienen und Ihn dabei bestmöglich beraten.
- Gast: Will möglichst schnell in sein Zimmer, alle seine Fragen sollen beantwortet werden und seine Zusatzleistungen und Wünsche erledigt haben. Außerdem will er nicht lange warten
- Geschäftsleitung: Zufriedener Gast, hohe Auslastung, freundliche Mitarbeiter, schnelle Abwicklung, wenig Fehler, Stammdaten der Gäste
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Informierung der zu reinigenden Räumlichkeiten.
- Reisebüro / Veranstalter: Präzise Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen.
- Gemeinde / Tourismusbüro: Kurtaxe, Anreise eines Gastes

15.10.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Rezeptionist ist anwesend und am System angemeldet.

Nachbedingung

Gast ist angemeldet, die Stammdaten sind aktuell, das Zimmer ist im Status belegt, Pfand (Kreditkarte oder Pass) hinterlegt.

15.10.4 Ablauf

Basisablauf

1. Buchungsinformationen eingeben
 - Kategorie
 - Anzahl
 - Zeitraum
2. Überprüfen ob Buchung möglich ist
3. Gast im System suchen
4. Gaststammdaten überprüfen
5. Anzahlung als Akonto verbuchen (Usecase „Akonto buchen“ aufrufen)
6. Usecase „Zimmerzuteilen aufrufen“
7. Weiter bei „Check-In“ ab Schritt 6

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

2.a. Buchung nicht möglich

- (a) Zimmer in der angegebenen Kategorie nicht verfügbar
 - i. Andere Kategorie wählen
- (b) Kein Zimmer (in keiner Kategorie) frei
 - i. Vorgang abbrechen

3.a. Gast nicht vorhanden

(a) Gaststammdaten anlegen

5.a. Keine Anzahlung nötig

(a) Punkt 5 überspringen

15.10.5 Besondere Anforderungen

- Großer Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.10.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.10.7 Benutzungsfrequenz

Bei jedem abreisenden Gast wird dieser Uscase aufgerufen.

15.10.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.10.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.10.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.11 Aufenthalt verlängern

Version: 1.2

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
07.03.2012	1.0	Erstversion	Fink
15.03.2012	1.1	Überarbeitung	Faisst
19.03.2012	1.1	Überarbeitung	Fink

15.11.1 Kurzbeschreibung

Der Aufenthalt eines eingetragenen Gastes wird verlängert. Durch Abrufen der Buchungsvorschau wird überprüft, ob die Reservierungslage eine Verlängerung des Aufenthalts zulässt. Trifft dies zu, so wird für den Gast ein neues Abreisedatum oder eine neue Verweildauer eingegeben. Ist das aktuell belegte Zimmer für den neuen Zeitraum nicht verfügbar, so kann dem Gast, je nach Verfügbarkeit, ein anderes Zimmer zugewiesen werden.

15.11.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf, System soll Zimmerzuteilung automatisch generieren.
- Gast: Ein Zimmer in der richtigen Kategorie bzw. das explizit gewünschte Zimmer.
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Informierung der zu reinigenden Räumlichkeiten.

15.11.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Rezeptionist ist anwesend und am System angemeldet. Eingetragener Gast wünscht Verlängerung des Aufenthalts.

Nachbedingung

Der Aufenthalt des Gastes wurde, sofern möglich, verlängert.

15.11.4 Ablauf

Basisablauf

1. Rezeptionist ruft Belegungsvorschau auf um Reservierungslage zu überprüfen.
2. Rezeptionist wählt Reservierung des Gastes (Name - Zimmernummer).
3. Rezeptionist trägt neues Abreisedatum in der Buchung ein.

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Reservierungslage lässt Verlängerung nicht zu

- (a) Usecase beenden

3.a. Aktuell belegtes Zimmer in neuem Zeitraum nicht verfügbar.

- (a) Usecase Zimmer wechseln.

15.11.5 Besondere Anforderungen

- Tastatur

15.11.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.11.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird bei dem Wunsch eines Gastes seinen Aufenthalt zu verlängern aufgerufen.

15.11.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.11.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.11.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.12 Check-Out

Version: 1.4

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
06.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
09.03.2012	1.1	Überarbeitung	Wachter
13.03.2012	1.2	Nach Workshop	Wachter
17.03.2012	1.3	Überarbeitung Kurzb.	Wachter
19.03.2012	1.4	Überarbeitung	Fink

15.12.1 Kurzbeschreibung

Der Check-Out beschreibt die Vorgehensweise bei Abreise eines Gastes oder Reisegruppe. Dieser umfasse das bezahlen der Rechnung und das Freigeben der Zimmer.

15.12.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf, System soll Rechnung, etc. automatisch generieren.
- Gast: Schneller reibungsloser Ablauf mit minimalem Aufwand. Übersichtliche und nachvollziehbare Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Informierung der zu reinigenden Räumlichkeiten.
- Reisebüro / Veranstalter: Präzise Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen.
- Gemeinde / Tourismusbüro: Kurtaxe, Abmeldung des Gastes

15.12.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Rezeptionist ist anwesend und am System angemeldet. Gast wurde beim Check-In korrekt im System angelegt. Gast ist anwesend.

Nachbedingung

Rechnung wurde für Kunden bzw. Reisebüro / Firma erstellt.

15.12.4 Ablauf

Basisablauf

1. Gast im System suchen
2. Gast gibt Schlüssel ab, Rezeptionistin trägt den Schlüssel im System ein
3. Usecase Rechnung erstellen
4. Überprüfen ob alle Positionen der auszucheckenden Zimmer bezahlt sind

15.12.5 Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

2.a. Gast hat Schlüssel verloren

- (a) Verlorener Schlüssel wird im System eingetragen

4.a. Position des freizugebenden Zimmers unbezahlt

- (a) Anderer Gast bzw. Zimmer übernimmt Position
 - i. Position auf anderes Zimmer übertragen
- (b) Gast möchte Position bezahlen
 - i. Weiter bei Schritt 2

15.12.6 Besondere Anforderungen

- Großer Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.12.7 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.12.8 Benutzungsfrequenz

Bei jedem abreisenden Gast wird dieser Uscase aufgerufen.

15.12.9 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.12.10 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.12.11 Kontrakte

(TODO: ???)

15.13 Rechnung erstellen

Version: 1.4

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
06.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
09.03.2012	1.1	Überarbeitung	Wachter
09.03.2012	1.2	Korrektur	Wachter
09.03.2012	1.3	Nach Workshop	Wachter
09.03.2012	1.4	Überarbeitung	Fink

15.13.1 Kurzbeschreibung

Dieser Vorgang erstellt eine Rechnung die sofort nach Erstellung abgeschlossen wird. Diese Rechnung kann auf verschiedene Zahlungsarten (Kreditkarte(n), Scheck, Bar (in Landeswährung), oder Kredit (Zusenden der Rechnung)) abgeschlossen werden, wobei jeweils die Zahlungsart und der dazugehörige Betrag eingegeben werden müssen.

15.13.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

Stakeholders:

- Receptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf, System soll Rechnung, etc. automatisch generieren.
- Gast: Schneller reibungsloser Ablauf mit minimalem Aufwand. Übersichtliche und nachvollziehbare Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.
- Reisebüro / Veranstalter: Präzise Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen.

15.13.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Receptionist anwesend um im System angemeldet. Gast ist richtig eingecheckt.

Nachbedingung

(Zwischen-) Rechnung bezahlt.

15.13.4 Ablauf

Basisablauf

1. Gast im System suchen
2. Usecase Zwischenrechnung erstellen
3. Rechnung erstellen auswählen
4. Rechnungsteilung klären (Positionen auswählen)
5. Steuersätze berechnen
6. Rechnungsanschrift entweder aus Gaststammdaten übernehmen oder eintragen
7. Zahlungsart klären und im System eintragen
8. Bezahlung durchführen
9. Rechnung drucken und bestätigen (für Hotel)
10. Solange nicht alle Positionen bezahlt die der Gast zu zahlen wünscht, weiter bei Punkt 2.

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

4.a. Gast findet Rechnungsposition die er nicht verursacht hat

- (a) Position abklären
- (b) Gegebenfalls Position löschen/ändern

4.a. Gast verlangt Rechnung einer Belegungsnummer

- (a) Belegungsnummer auswählen
- (b) weiter bei Schritt 5

7.a. Wenn Rechnung gleich 0

(a) Weiter bei Schritt 6

7.b. Bei Kreditzahlung

(a) Keine andere Zahlungsart möglich

8.a. Falsche Bezahlungsart ausgewählt oder Zahlung funktioniert nicht

(a) Zurück zu Schritt 4

(b) Zahlungsart ändern

9.a. Drucker funktioniert nicht

(a) Email Adresse aus Kundendaten übernehmen oder eintragen

(b) Rechnung per Email versenden

(c) Formblatt „Rechnung“ ausfüllen

(d) Formblatt von Gast bestätigen lassen

9.b. Gast verlangt Rechnung

(a) Rechnung noch einmal ausdrucken (1x für Gast)

9.c. Rechnung für Reisebüro oder Firma

(a) Rechnung noch einmal ausdrücken (1x für Reisebüro oder Firma)

(b) Bestätigen

15.13.5 Besondere Anforderungen

- Großer Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.13.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.13.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird bei jedem Checkout und während des Aufenthalts, wenn der Gast wünscht eine Zwischenrechnung zu bezahlen, aufgerufen.

15.13.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.13.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.13.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.14 Zwischenrechnung erstellen

Version: 1.6

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
06.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
09.03.2012	1.5	Überarbeitung	Wachter
19.03.2012	1.6	Überarbeitung	Amann

15.14.1 Kurzbeschreibung

Eine Zwischenrechnung ist eine Aufstellung aller bis zu diesem Zeitpunkt angefallenen Konsumationen und Akontozahlungen (Gutschriften) für einen Gast.

Sie kann jederzeit erstellt werden, ohne diese zu saldieren. Es wird anhand der Zimmernummer und der eventuellen Belegungsnummer eine Zwischenrechnung erstellt. Diese Zwischenrechnung weist keine Steuersätze aus.

15.14.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

Stakeholders:

- Rezeptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf, System soll die Zwischenrechnung automatisch generieren.
- Gast: Schneller reibungsloser Ablauf mit minimalem Aufwand. Übersichtliche und nachvollziehbare Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System und zufriedene Kunden. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter und Kunden.

15.14.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Rezeptionist anwesend und im System angemeldet. Gast ist richtig eingetragt.

Nachbedingung

Die Aufstellung aller bisher aufgetretenen Konsumationen und Akontozahlungen, und deren Gesamtsumme wurde vom Gast bestätigt.

15.14.4 Ablauf

Basisablauf

1. Gast im System suchen
2. Zwischenrechnung erstellen auswählen
3. Rezeptionist präsentiert Zwischenrechnung
4. Zwischenrechnung bestätigen

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Gast verlangt Rechnung für Zimmer

- (a) Gast nach Zimmer suchen

1.b. Gast verlangt Rechnung über mehrere Zimmer

- (a) Gast nach Namen suchen
- (b) Zimmer auswählen

1.c. Gast verlangt Rechnung einer Belegungsnummer

- (a) Gast nach Zimmer suchen
- (b) Belegungsnummer auswählen

3.a. Gast hat Reklamation

- (a) Rechnungsposition prüfen
- (b) Gegebenfalls löschen / korrigieren

15.14.5 Besondere Anforderungen

- Großer Monitor (für Übersichtlichkeit)
- Tastatur, Drucker und Telefon

15.14.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.14.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird bei jedem Checkout, Rechnung erstellen und während des Aufenthalts wenn der Gast eine Auflistung seiner aktuellen Rechnung wünscht aufgerufen.

15.14.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.14.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.14.10 Kontrakte

(TODO: ???)

15.15 Tagesabschluss

Version: 1.1

Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
09.03.2012	1.0	Erstversion	Wachter
19.03.2012	1.1	Überarbeitung	Amann

15.15.1 Kurzbeschreibung

Mit dem Start des Tagesabschlusses werden automatisch die Zimmerpreise und eventuelle Zusatzleistungen auf die jeweiligen Zimmerrechnungen aufgebucht und diejenigen Berichte gedruckt, die in den Stammdaten dem Tagesabschluss zugeordnet wurden. Weiters wird der Zimmerstatus für belegte Zimmer auf BELEGT - UNGEREINIGT gesetzt.

15.15.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Back-Office MitarbeiterIn

Stakeholders:

- Back-Office MitarbeiterIn: System funktioniert fehlerfrei. Alle Funktionen sollen nach dem Start automatisiert gestartet werden.
- Geschäftsleitung: Reibungsloses, fehlerfreies System. Möglichst wenig Aufwand für Mitarbeiter. Die Berichte sollen später zur Verfügung stehen.

15.15.3 Vor- und Nachbedingungen

Vorbedingung

Keine spezielle Vorbedingung

Nachbedingung

Alle Berichte erstellt und Aufgaben für den Tag aufgearbeitet.

15.15.4 Ablauf

Basisablauf

1. Im Backend des Systems Tages Abschluss starten auswählen
2. Für alle Zimmer die an diesem Tag bezogen wurden

3. Zimmerstatus auf "Belegt - Ungereinigt" ändern
4. Zusatzleistungen die an diesem Tag gebucht wurden auf das Zimmer buchen
5. Berichte die in den Stammdaten für den Tagesabschluss definiert wurden, werden gestartet

Alternativer Ablauf

*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz

- (a) System neustarten
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

2.a. Keine Zimmer gebucht

- (a) Weiter bei Schritt 5

5.a. Keine Zusatzleistung gebucht

- (a) Weiter bei Schritt 6

6.a. Keine Berichte definiert

- (a) Vorgang abschließen

15.15.5 Besondere Anforderungen

Keine speziellen Anforderungen

15.15.6 Technologie und Daten Variationsliste

Keine Besonderen

15.15.7 Benutzungsfrequenz

Dieser Usecase wird jede Nacht nach der Schließung der Rezeotion.

15.15.8 offene Punkte

Keine offenen Punkte

15.15.9 Sequenz Diagramm

(TODO: ???)

15.15.10 Kontrakte

(TODO: ???)

16 Objekt Lifecycles

Teil VI

Nonfunktionale Anforderungen

17 Regeln

Keine besonderen Regeln müssen beachtet werden.

18 Usability

Die Software sollte eine einfache Bedienung durch die Mitarbeiter des Hotels erlauben. Auch ohne große Computerkenntnisse sollte das Programm bedienbar sein. Die verfügbaren Funktionen sollten klar gekennzeichnet sein, Funktionen die nicht zur Verfügung stehen sollten in den Hintergrund.

Eingabemasken und ähnliches sollten übersichtlich und einfach auszufüllen sein. Der Benutzer sollte immer sofort sehen, wo im System er sich gerade befindet. Zu jedem Zeitpunkt sollte es möglich sein einen Vorgang abubrechen und später wiederaufzunehmen, dies ermöglicht auch ein weiterarbeiten wenn das System abstürzt.

19 Zuverlässigkeit

Es sollte möglich sein die Software von jedem Personal Computer im LAN des Hotels, ohne Installation, zu starten und zu verwenden. Damit ist es möglich bei Problemen ein Ersatzgerät zu verwenden. Dadurch ist das System sehr Ausfall sicher.

20 Performanz

Die Performance der Software und der Hardware sollte so gewählt sein, dass der Benutzer keine langen Wartezeiten in Kauf nehmen muss.

21 Unterstützbarkeit

(TODO: ???)

22 Online Benutzerdokumentation und Help System

(TODO: Online Doku erstellen?)

23 zugekaufte Komponenten

(TODO: Ist Mysql gratis für Komerzielle Nutzun? Widersprüche)

Nein: <http://www.mysql.de/about/legal/licensing/index.html>

Ja: <http://www.computerbase.de/forum/showthread.php?t=451620>

24 Schnittstellen

25 zusätzliche Lizenzierungen

Die Rechte liegen beim Auftraggeber.

26 Copyright und andere rechtliche Anforderungen

Die Rechte liegen beim Auftraggeber.

27 Anzuwendende Standards

27.1 Rechnungen laut Rechnungslegungsgesetz

(TODO: Rechnungen)

Teil VII

Iterationenplan (Timeboxes)

28 Überblick

28.1 Kriterien

eine Beschreibung der 3 nächsten Realisierungsphasen (Iterationen) in Form von Timeboxes. Verlangt eine vorherige Bewertung von UseCases – das Ranking. Ranking: UseCases werden geordnet nach ihrer Bewertung. Die drei höchstbewerteten werden in den drei ersten Timeboxes realisiert. Die Bewertung geschieht nach folgenden Kriterien:

28.1.1 Risiko

- Komplexität des UseCases
- Anforderungen (inkl. an die Usability):
Haben wir die richtigen Anforderungen? Wie stabil sind sie? Haben wir Ansprechpartner?
- Team Know How: der dazu notwendige Technologie, und das Domänenverständnisses.
- Technologie: Ist die einzusetzende Technologie gut definiert, stabil, erprobt, einfach?

28.1.2 Architekturerelevanz

Gibt die Realisierung des UseCases wichtige Einblicke in die SW-Architektur des Systems? Hilft er bei den wichtigsten Entscheidungen zur Architektur?

28.1.3 Benutzerrelevanz

Ist der Benutzer an einer frühen Realisierung dieses UseCases interessiert?

28.2 Usecase Ranking

Relevant 10.....0 nicht relevant

Tabelle???? dropbox

29 Timebox 1

29.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))

- Check-In

29.2 Architektur

- GUI mit Java Swing
- Datenbankmodellierung aus Domänenmodell
- Datenbankanbindung mit Hibernate

29.3 Deliverables

- Code: Java
- Manual: Javadoc / Kommentare, Relationales Datenbankmodell
- Spezifikationen: (TODO: ?)
- Testdaten: Testdaten händisch eintragen
- Testergebnisse: Einwandfreie Anwendung vom Check-In

29.4 Abhängigkeiten

Der Usecase ist abhängig von den Reservierungsdaten, und da es hierfür noch keine Eingabemaske gibt, müssen die Daten händisch eingegeben werden.

(TODO: ?)

30 Timebox 2

30.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))

- Check-Out
- Rechnungsposition erstellen
- Zwischenrechnung erstellen
- Rechnung erstellen

30.2 Architektur

- GUI mit Java Swing zu Usecases
- Datenbankanbindung mit Hibernate

30.3 Deliverables

- Code: Java
- Manual: Javadoc / Kommentare, Relationales Datenbankmodell
- Spezifikationen: **(TODO: ?)**
- Testdaten: Testdaten händisch eintragen
- Testergebnisse: Einwandfreie Anwendung der Usecases

30.4 Abhängigkeiten

Voraussetzung ist die Realisierung der Timebox 1 (Check-In), und die damit verbundenen Reservierungsdaten.

31 Timebox 3

31.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))

31.2 Architektur

31.3 Deliverables

31.4 Abhängigkeiten

Teil VIII

Glossar

Glossar Glossary

A glossary, also known as an idioticon, vocabulary, or clavis, is an alphabetical list of terms in a particular domain of knowledge with the definitions for those terms. Traditionally, a glossary appears at the end of a book and includes terms within that book that are either newly introduced, uncommon, or specialized.

Anwendungsfall Usecase

In software and systems engineering, a use case (a case in the use of a system) is a list of steps, typically defining interactions between a role and a system, to achieve a goal. The actor can be a human or an external system.

Zusatzleistungen Additional services

Data about any further available product which is booked automatically, with merchandise group and price.

Jahresabschluss Annual closure

Prints core data relevant annual reports.

Artikel Article

All data about the offered products with information about price and merchandise group.

Berechtigungsstufe Authorization level

Controls the different access permissions to perform certain actions.

Back-Office Back-Office

This administrative unit of the hotel deals with administrative activities and booking request. There is usually no physical customer contact.

Back-Office Mitarbeiter Back-Office Employee

An employee who works in the Back-Office

Rechnung Bill

Includes all the consumed goods and services a guest has to pay for before he leaves.

Rechnungsanschrift Billing address

The address of the person or organization that will pay for the stay.

Zimmer blocken Block a room

A room is definitely allocated to a specific reservation and cannot be booked by another guest.

Buchung Booking

Confirmed reservation.

Buchungsdaten Booking data

Contains the period of time (including arrival and departure date) of the stay, the category, number of rooms, if desired (by guest) the room number, etc.

Buchen von Extraleistungen Booking extra services

Debit a room bill due to further services.

Buchungsnummer Booking reference

The identification number of a guests booking.

Stornofirst Cancellation deadline

Sets the terms for a refund in case of a cancellation.

Stornogebühr Cancellation fee

Is a charge produced as a consequence for quitting the booking contract.

Kategorie Category

Classifies different room levels.

Kategoriepreis/Saison Category price/season

Price for a specific category during a particular time of year.

Check-In Check-In

The process of allocate a guest to the corresponding room(s).

Check-Out Check-Out

The process when a guest terminates his stay at the hotel.

Reservierungsbestätigung Confirmation of reservation

Binding promise, to book a reservation till a particular date.

Kontingent Contingent

The available rooms.

Vertragspartner Contractual partner

A traveling agency or company which has special prices and/or a room contingent as a result of a privity of contract.

Stammdaten Core data

Data with a low changing frequent.

Kredit Credit

A payment on a subsequent date.

Kreditkartenkürzel Credit card abbreviation

All the allowed credit cards, with information about abbreviation.

Kreditgrenze Credit limits

The upper limit for a guests credit.

Kunde Customer

Single persons, travel agencies, companies who are going to, did, currently do stay at the hotel.

Kunden Stammdaten Customer core data

Data about Customer name, address, bank account, etc.

Tagesabschluss Daily closing

Automatically performs all the prices of a day's bookings to the appropriate room bill and prints core data relevant reports.

Doppelbelegung Double occupancy

Occupation of a room by more than one person.

Verfallsfrist des Optionsdatums Optional date expiration

Period of time after which all reservations with untreated and expired optional date are deleted.

Belegungsvorschau Forecast

Shows the current state of bookings during a specific time period.

Front-Office Front-Office

Is a unit of the hotel that handles mainly check-in, check-out and needs of currently staying guests. Employees from this department have daily face-to-face contact with the guests.

Front-Office Mitarbeiter Front-Office Mitarbeiter

A staff member on the Front-Desk (i.e. the receptionist).

Gast Guest

Someone who is staying in a room of the hotel.

Hotel Stammdaten Hotel core data

Data about rooms, season prices, etc.

Zwischenrechnung Intermediate account

Sums up all the consumptions and payments on account a guest has up to this point.

Rechnungsposition Bill line item

A consumed good or service.

Stornierungsschreiben Letter of cancellation

Informs the guest in a written form about an annulled booking.

Kreditlimit (Liste) Line of credit(a list)

A list of all guest, that are currently over the supposed limit.

Hauptakteur Main actor

The person who mainly interacts with the System in a specific case.

Warengruppen(Sparten) Merchandise groups

All the offered products are divided into branches (oriented towards their similarity) which includes information about the related taxes.

Monatsabschluss Monthly settlement

Prints all core data relevant monthly reports. However, the daily closing needs to be finished in advance.

Mehrfachbelegung Multiple occupancy

Two or more guests in the same room.

NoShow-Liste NoShow-list

Shows all the guest from a particular period of time who did not arrive on the supposed day.

Auslastung Occupancy rate

Percentage of booked rooms compared to free rooms.

Belegungsnummer Occupation number

Number of people staying in one room.

Optionsdatum Optional date

Date till a guest has to confirm a booking.

Überbuchungsgrenze Overbooking limits

Maximal permitted amount of too many bookings.

Package Package

Provides a range of goods and services that can be booked for the time of the stay. Package examples would be: half board, full board, wellness package. It is all data about the packages, including value period, list of single services and prices.

Rechnungsteilung Partition of a bill

A bill is splitted which offers the possibility that i.e. two people from the same room can share their hotel bill.

Akonto Buchung Payment on account

Best described by an example: A deposit of 20 percent of the booking price, that is made by the customer to confirm his booking, will be credited on his/her hotel bill.

Zahlungsmodalität Payment terms

The way of paying.

Zahlungsart Payment types

All the possible methods to payment (credit card, cash, etc.), with abbreviation.

Pfandtyp Pledge

Needed to verify a guest. A pledge can be i.e. passport, credit card, , ID card or any other verification that is permitted by the hotel.

Rezeptionist Receptionist

Employee on the front desk.

Bericht Report

Database extract in an easily readable form. This document is basically an objective description of a business matter or action .

Berichtszuordnung Report assignment

Assigns reports to the automatically generated periodical closures

Reservierung Reservation

A Booking request.

Zimmerzuteilung Room assignment

Allocate the rooms to the guests.

Zimmerstatus Room state

Gives further details about a rooms condition. The states can be: free-not clean, free-cleaned, out of order, occupied-clean, occupied-not clean.

Stakeholder Stakeholder

People who are interested in or affected by a use case.

Statusliste Status list

Shows the current room state for each room in the hotel.

Variable Daten Variable data

Data concerning bookings, bills and other constantly expanding or changing data.

VIP-Liste VIP-list

A list of all the VIPs arriving today or already staying at the hotel.

Walk-In Walk-In

Similar to a check-in but the guest has no previous reservation or booking.

NICHT-ARCHIV DON'T ARCHIV

This option provides the facility that guests from a contracting partner booking do not have to be captured as core data.