

FH Vorarlberg - University of Applied Sciences  
Objektorientierte Analyse und Design

## **Projektarbeit 4. Semester 2011**

### **Roomanizer - Requirements**

im Studiengang Informatik - Software and Information  
Engineering, BSC

<b>Thema:</b>	Pflichtenheft
<b>eingereicht von:</b>	<b>Team B</b> Wachter Johannes Amann Lucia Fink Florian Faisst Michael Andreas Lorenz
<b>eingereicht am:</b>	26. März 2012
<b>Betreuer:</b>	Hans Vollbrecht

**Aktuelle Version: 1.0**

**Änderungshistorie**

<b>Datum</b>	<b>Version</b>	<b>Beschreibung</b>	<b>Autor</b>
13.03.2012	1.0	Vorlage erstellt	Team B



## Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Einführung</b>	<b>1</b>
1	System	1
2	Zweck	1
3	Umfang	1
4	Referenzen	2
5	Überblick	2
<b>II</b>	<b>Stakeholder- und Benutzerbeschreibung</b>	<b>3</b>
6	Stakeholder/Benutzer Zusammenfassung	3
7	Benutzerumgebung	7
<b>III</b>	<b>Produkt Überblick</b>	<b>8</b>
8	Zusammenfassung der Produktfähigkeiten/Eigenschaften	8
9	Produkt Fähigkeiten/Eigenschaften	14
9.1	Reservierung erstellen . . . . .	14
9.2	Web-Reservierung . . . . .	14
9.3	Reservierung bestätigen . . . . .	14
9.4	Buchung stornieren . . . . .	14
9.5	Akonto buchen . . . . .	14
9.6	Optionen bearbeiten . . . . .	15
9.7	Extraleistungen buchen . . . . .	15
9.8	Zimmerzuteilung . . . . .	15
9.9	Check-In . . . . .	15
9.10	Walk-In . . . . .	15
9.11	Aufenthalt verlängern . . . . .	15
9.12	Check-Out . . . . .	16
9.13	Rechnung erstellen . . . . .	16
9.14	Zwischenrechnung erstellen . . . . .	16
9.15	Tagesabschluss . . . . .	16
9.16	Monatsabschluss starten . . . . .	16
9.17	Jahresabschluss starten . . . . .	16
9.18	Belegungsvorschau . . . . .	17
Team B		II



9.19	Reservierung ändern . . . . .	17
9.20	Zimmer wechseln . . . . .	17
9.21	Login . . . . .	17
9.22	Logout . . . . .	17
9.23	Reservierung ändern . . . . .	18
9.24	Rechnungsposition erstellen . . . . .	18
<b>10</b>	<b>Annahmen und Abhängigkeiten</b>	<b>18</b>
10.1	Usability (GUI) . . . . .	18
10.2	Anwendung (Fat Client) . . . . .	18
10.3	Datenbank . . . . .	18
10.4	Netzwerk . . . . .	18
10.5	Drucker . . . . .	19
<b>IV</b>	<b>Domänenmodell</b>	<b>20</b>
<b>11</b>	<b>Überblick</b>	<b>20</b>
<b>12</b>	<b>Detailliertes Modell</b>	<b>21</b>
12.1	Zimmer . . . . .	21
12.2	Reservierung . . . . .	22
12.3	Leistungen . . . . .	23
12.4	Rechnung . . . . .	24
12.5	Gastdaten . . . . .	25
12.6	Hotelstammdaten . . . . .	26
<b>13</b>	<b>Klassenübersicht</b>	<b>27</b>
13.1	Zimmer . . . . .	27
13.2	Reservierung . . . . .	28
13.3	Leistungen . . . . .	28
13.4	Rechnung . . . . .	29
13.5	Gastdaten . . . . .	29
13.6	Hotelstammdaten . . . . .	30
<b>14</b>	<b>Einschränkungen</b>	<b>31</b>
<b>V</b>	<b>Dynamisches Modell</b>	<b>32</b>
<b>15</b>	<b>Detaillierte Benutzungsfälle (Usecases)</b>	<b>32</b>
15.1	Reservierung erstellen . . . . .	32
15.2	Web-Reservierung . . . . .	37
15.3	Reservierung bestätigen . . . . .	40
15.4	Buchung stornieren . . . . .	42
Team B		III

15.5 Akonto Buchen . . . . .	45
15.6 Optionen bearbeiten . . . . .	47
15.7 Extraleistungen buchen . . . . .	50
15.8 Zimmerzuteilung . . . . .	52
15.9 Check-In . . . . .	55
15.10 Walk-In . . . . .	60
15.11 Aufenthalt verlängern . . . . .	63
15.12 Check-Out . . . . .	65
15.13 Rechnung erstellen . . . . .	68
15.14 Zwischenrechnung erstellen . . . . .	71
15.15 Tagesabschluss . . . . .	74
<b>16 Objekt Lifecycles</b>	<b>77</b>
16.1 Zimmerstatus . . . . .	77
16.2 Reservierung . . . . .	78
<b>VI Nichtfunktionale Anforderungen</b>	<b>79</b>
<b>17 Regeln</b>	<b>79</b>
<b>18 Usability</b>	<b>79</b>
<b>19 Zuverlässigkeit</b>	<b>79</b>
<b>20 Performanz</b>	<b>79</b>
<b>21 Unterstützbarkeit</b>	<b>79</b>
<b>22 Benutzerdokumentation und Help System</b>	<b>79</b>
<b>23 zugekaufte Komponenten</b>	<b>80</b>
<b>24 Schnittstellen</b>	<b>80</b>
24.1 Debitorenbuchhaltung . . . . .	80
24.2 Finanzbuchhaltung . . . . .	80
24.3 Food and Beverage System . . . . .	80
<b>25 Zusätzliche Lizenzierungen</b>	<b>80</b>
<b>26 Copyright und rechtliche Anforderungen</b>	<b>80</b>
<b>27 Anzuwendende Standards</b>	<b>80</b>
<b>VII Iterationenplan (Timeboxes)</b>	<b>81</b>
Team B	IV

<b>28 Überblick</b>	<b>81</b>
28.1 Kriterien . . . . .	81
28.2 Usecase Ranking . . . . .	82
<b>29 Timebox 1</b>	<b>83</b>
29.1 Benutzungsfall (Usecase) . . . . .	83
29.2 Architektur . . . . .	83
29.3 Deliverables . . . . .	83
29.4 Abhängigkeiten . . . . .	83
<b>30 Timebox 2</b>	<b>84</b>
30.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s)) . . . . .	84
30.2 Architektur . . . . .	84
30.3 Deliverables . . . . .	84
30.4 Abhängigkeiten . . . . .	84
<b>31 Timebox 3</b>	<b>85</b>
31.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s)) . . . . .	85
31.2 Architektur . . . . .	85
31.3 Deliverables . . . . .	85
31.4 Abhängigkeiten . . . . .	85
<b>VIII Glossar</b>	<b>86</b>

## 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 Tavolato, uns möglichst präzise seine Anforderungen erläutert. Anhand dieser Forderungen und eines Gesprächs am 15.03.2012 wurde dieses Dokument mit bestem Wissen und Gewissen erstellt.

## 3 Umfang

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

## 4 Referenzen

- Projektbeschreibung von Herrn Tavolato
- Protokoll vom Requirements Workshops am 15.03.2012

## 5 Überblick

Diese Dokument beinhaltet folgende Bereiche:

Im Teil II dieses Dokumentes befindet sich die Beschreibung der Stakeholder und der Benutzer, die besonders für Inhaber und Geschäftsleitung von Interesse sind.

Eine detaillierte Beschreibung aller Fähigkeiten und Eigenschaften des Produktes ist in Teil III zu finden. Hier findet jede Benutzergruppe für sich den Nutzen und den Gewinn den sie aus dem System ziehen können.

Das Domänenmodell unter Teil IV ermöglicht einen genauen Überblick über alle Komponenten und Klassen im System.

Die detaillierte Beschreibung der Usecases ist im Teil V zu finden. Dieser Bereich ist somit für alle Benutzer des Systems relevant.

Die Anforderungen an die Usability, die Performanz und anderer Faktoren sind in Teil VI aufgelistet.

Unter Teil VII ist der zeitliche Ablauf des Projektes beschrieben. Dieser Teil ist speziell für Auftraggeber und Projektentwickler von großer Bedeutung.

Ein umfangreiches Glossar mit allen essentiellen Begrifflichkeiten des Dokumentes befindet sich in Teil VIII.



## 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, schnellen Zugriff auf benötigte Informationen und Stabilität während des Betriebes. Das System soll schnell zugänglich sein (schnell erlernbar), um neue Mitarbeiter schnell in das System einzuführen.

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 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 Aktionen 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 möglicherweise 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 eingchecked/angemeldet sind.	Schnelle Abwicklung von Reservierungen bzw. Buchung, schnelle Aushandlung von individuellen Firmenpreisen, 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
Indirekter Kontakt, evtl. zukünftiger Endbenutzer	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, schnelle Reservierungsabwicklung

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	Für sie relevante 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 sie die Daten wichtig (z.B.: Küche für die Erhebung der Abendmenüs)	Für sie relevante Daten, die im System vorhanden sind

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

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 „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 von mindestens einem Arbeitsplatz PC mit seinen Peripheriegeräten (Bildschirm, Drucker, Tastatur, etc.) vom Nutzerunternehmen selbst zur Verfügung gestellt werden.

Die beschriebene Anwendungsplattform benötigt aufgrund ihrer technischen Umsetzung ein 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 Fat-Client-System 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 Pensionsbetriebe bei der Abwicklung, Organisation und Verwaltung alltäglicher Arbeitsprozesse. Zusätzlich wird auch die Verwaltung von Vertragspartnern, das Erstellen von Abschlussberichten und durch Analyse der Daten das Erheben von Statistiken unterstützt.

Akonto buchen	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionist	einfacher und reibungsloser Ablauf

Tabelle 14: Stakeholder „Akonto buchen“

Akonto buchen	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionsnist	einfacher und reibungsloser Ablauf

Tabelle 15: Stakeholder „Akonto buchen“

Aufenthalt verlängern	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionist	schnelle Rückmeldung über Verfügbarkeit und einfache (Neu-)Zuteilung
Gast	schnelle Abklärung über Fortsetzung des Aufenthalts mit den für ihn relevante Informationen (evtl. Zimmeränderung,...)
Geschäftsleitung	zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter
Reinigungsfachkräfte	richtige Information über Zimmerstatus

Tabelle 16: Stakeholder „Aufenthalt verlängern“



Check-In	
Fähigkeiten	Nutzen
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, Touris- musbüro	Kurtaxe, Anmeldung des Gastes

Tabelle 17: Stakeholder „Check-In“

Check-Out	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionist	weitgehend automatisierter Check-Out
Gast	schneller Ablauf und übersichtliche Rechnung
Geschäftsleitung	zufriedene Gäste bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter
Reinigungsfachkräfte	richtige Information über Zimmerstatus
Gemeinde, Touris- musbüro	Kurtaxe, Abmeldung des Gastes
Reisebüro, Veranstalter	vollständige, präzise Rechnung

Tabelle 18: Stakeholder „Check-Out“

Walk-In	
Fähigkeiten	Nutzen
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, Touris- musbüro	Kurtaxe, Anmeldung des Gastes

Tabelle 19: Stakeholder „Walk-In“



Extraleistung buchen	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionist	korrekte gebuchte Leistung
Gast	korrekte Zimmerrechnung

Tabelle 20: Stakeholder „Extraleistung buchen“

Optionen bearbeiten	
Fähigkeiten	Nutzen
Back-Office Mitarbeiter	reibungsloser Ablauf und Aktualisierung
Geschäftsleitung	aktuelle Daten
Reservierender	Aufenthalt fixiert

Tabelle 21: Stakeholder „Optionen bearbeiten“

Rechnung erstellen	
Fähigkeiten	Nutzen
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, präzise Rechnung

Tabelle 22: Stakeholder „Rechnung erstellen“

Reservierung erstellen	
Fähigkeiten	Nutzen
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

Tabelle 23: Stakeholder „Reservierung erstellen“



Web-Reservierung	
Fähigkeiten	Nutzen
Potenzieller Gast	Schnelle Abwicklung zu jeder Tageszeit möglich
Geschäftsführung	Kein Aufwand für Mitarbeiter weil alles vom System erledigt wird.

Tabelle 24: Stakeholder „Web-Reservierung“

Reservierung ändern	
Fähigkeiten	Nutzen
Back-Office Mitarbeiter	schnell aktualisierte Reservierung
Gast	einfache, zuverlässige Änderung
Reisebüro, Veranstalter	zügige Änderung und Update bezüglich Raumkontingent

Tabelle 25: Stakeholder „Reservierung ändern“

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

Tabelle 26: Stakeholder „Reservierung bestätigen“

Buchung stornieren	
Fähigkeiten	Nutzen
Back-Office Mitarbeiter	möglichst automatisierte, reibungslose Stornierung der Reservierung und aktualisiertes System
Reservierender	problemlose stornierte Reservierung

Tabelle 27: Stakeholder „Buchung stornieren“



Zimmer wechseln	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionist	reibungsloser Wechsel durch Unterstützung des Systems
Gast	hat gewünschtes Zimmer
Geschäftsleitung	schnelle Abwicklung
Reinigungsfachkräfte	richtige Information über Zimmerstatus

Tabelle 28: Stakeholder „Zimmer wechseln“

Zimmerzuteilung	
Fähigkeiten	Nutzen
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

Tabelle 29: Stakeholder „Zimmerzuteilung“

Zwischenrechnung erstellen	
Fähigkeiten	Nutzen
Rezeptionist	automatisch generierte Zwischenrechnung
Gast	eine Zwischenrechnung mit einer übersichtlich und nachvollziehbaren Auflistung der konsumierten Güter und Dienstleistungen
Geschäftsleitung	zufriedener Gast bei Minimalaufwand von Gast und Mitarbeiter

Tabelle 30: Stakeholder „Zwischenrechnung erstellen“

Rechnungsposition erstellen	
Fähigkeiten	Nutzen
Mitarbeiter	minimaler Aufwand
Gast	korrekte Rechnung

Tabelle 31: Stakeholder „Rechnungsposition erstellen“

Belegungsvorschau	
Fähigkeiten	Nutzen
Mitarbeiter	schneller Überblick der Belegungen

Tabelle 32: Stakeholder „Belegungsvorschau“

Login	
Fähigkeiten	Nutzen
Mitarbeiter	Zugriff auf benötigten Daten und Erlaubnis Aktionen seiner Berechtigungsstufe auszuführen
Geschäftsleitung	Schutz des Systems vor unbefugtem Zugriff
Gast	Schutz und Sicherheit seiner Daten

Tabelle 33: Stakeholder „Login“

Logout	
Fähigkeiten	Nutzen
Mitarbeiter	andere können nicht über seinen Benutzer auf Daten zugreifen

Tabelle 34: Stakeholder „Logout“

Tagesabschluss starten	
Fähigkeiten	Nutzen
Geschäftsleitung, Mitarbeiter	Information über Tagesgeschehnisse

Tabelle 35: Stakeholder „Tagesabschluss starten“

Monatsabschluss starten	
Fähigkeiten	Nutzen
Geschäftsleitung, Mitarbeiter	Information über Monatsgeschehnisse

Tabelle 36: Stakeholder „Monatsabschluss starten“



Jahresabschluss starten	
Fähigkeiten	Nutzen
Geschäftsleitung, Mitarbeiter	Informationen über Jahresgeschehnisse

Tabelle 37: Stakeholder „Jahresabschluss starten“

## 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 Zimmer einer Kategorie festgelegt. Dabei können auch bestimmte Zimmer ausgewählt werden. Preise, Optionsdaten und Stornofristen variieren je nach Saison und Kunde.

### 9.2 Web-Reservierung

Um eine Web-Reservierung durchführen zu können, müssen erst die buchungsrelevanten Daten eingegeben werden, danach wird die Verfügbarkeit vom System geprüft. Daraufhin werden die Gaststammdaten vom Gast eingegeben und vom System gespeichert. Abschließend wird eine vom System generierte Buchungsbestätigung am Bildschirm ausgegeben und per Mail versendet.

### 9.3 Reservierung bestätigen

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

### 9.4 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.

### 9.5 Akonto buchen

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

## **9.6 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.

## **9.7 Extraleistungen buchen**

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

## **9.8 Zimmerzuteilung**

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

## **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. Dieser Usecase gilt sowohl für eine Gruppe als auch für Individualgäste, sofern eine Buchung vorliegt. Wenn keine Buchung vorliegt, muss der Usecase Walk-In ausgeführt werden.

## **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 eventuellen Anzahlung bekommt der Gast sein Zimmer.

## **9.11 Aufenthalt verlängern**

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.

### **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 Zwischenrechnung 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**

### **10.1 Usability (GUI)**

Es wird für den Client eine grafische Oberfläche (GUI mit Java Swing) entwickelt werden.

### **10.2 Anwendung (Fat Client)**

Durch das verwendete Java 7 wird eine Plattformunabhängigkeit gewährleistet. Bei der Fat-Client-Architektur liegt die Geschäftslogik auf dem Client, dadurch werden die Hardwareanforderungen sowohl für Client als auch für Server gering gehalten.

### **10.3 Datenbank**

Als Datenbank verwenden wir eine MySQL-Datenbank. Diese Datenbank wird in der Praxis auf einem Server ausgeführt, für Testzwecke kann ein lokaler Server installiert werden.

### **10.4 Netzwerk**

Für die Unterstützung mehrerer Clients und den Zugriff auf die Datenbank wird ein Netzwerk benötigt. Jeder Client muss die IP-Adresse des Datenbanksservers kennen.



## 10.5 Drucker

Für das Ausdrucken von Gästestammdaten oder von Listen wird ein funktionstüchtiger lokaler Drucker (pro Client einen) oder ein Netzwerkdrucker (einer für viele Clients) benötigt.

## 11 Überblick

# Abstrakt 1: Datenmodellierung

The diagram illustrates the data model for a hotel management system. It includes the following classes and their attributes:

- Leistung**: -Leistungstext
- Zusatzleistung**: -Name, -Beschreibung, -Preis, -extern
- Warengruppe**: -Name, -Beschreibung
- Artikel**: -Name, -Beschreibung, -Preis
- Zimmer**: -Nummer, -Beschreibung
- Statusänderung**: -von, -bis, -Bemerkung
- Zimmerstatus**: -Belegt, -Gereinigt
- Rechnungsposition**: -Menge, -Einzelpreis, -Begleichen
- Steuersatz**: -Prozent
- Aufenthalt**: -Preis, -Von, -Bis
- Kategorie**: -Name, -Beschreibung
- Zimmerpreis**: -Preis
- Saison**: -Name, -Von, -Bis
- Reservierung**: -Nummer
- Person**: -Geschlecht, -Name, -Geburtsdatum
- Bankverbindung**: -IBAN, -bic, -Bankname, -BLZ, -Kontonummer
- Überbuchungsgrenze**: -Anzahl
- Hoteistammdaten**: -Name, -Telefonnummer, -Fax, -Email, -UID, -DVR, -Ortsfaxe, -Frühstücksanteil, -Heizkostenanteil, -Bedienungsentgelt, -Kreditgrenze, -Verfallsfristen, -Währung
- Rechnung**: -Nummer, -Datum, -Gesamtpreis
- Bezahlung**: -Betrag
- Zahlungsart**: -Kürzel, -Name, -Beschreibung
- Buchung**: -Anzahl
- Stornodaten**: -Anzahl
- Adresse**: -Straße, -Hausnummer, -PLZ, -Stadt, -Land
- Gast**: -Gästenummer
- Firma**: -Name
- Reisebüro**: -Anzahl
- Kontingent**: -Anzahl
- Stornofrist**: -Wochen, -Prozente
- Mitarbeiter**: -Nummer, -Name, -Passwort
- Berechtigung**: -Anzahl

Key relationships and constraints include:

- Leistung** is grouped by **Warengruppe** and **Artikel**.
- Zusatzleistung** is grouped by **Warengruppe** and **Artikel**.
- Warengruppe** is grouped by **Artikel**.
- Artikel** is grouped by **Warengruppe**.
- Zimmer** is grouped by **Statusänderung** and **Zimmerstatus**.
- Statusänderung** is grouped by **Zimmerstatus**.
- Zimmerstatus** is grouped by **Statusänderung**.
- Rechnungsposition** is grouped by **Steuersatz** and **Aufenthalt**.
- Steuersatz** is grouped by **Aufenthalt**.
- Aufenthalt** is grouped by **Kategorie** and **Zimmerpreis**.
- Kategorie** is grouped by **Zimmerpreis**.
- Zimmerpreis** is grouped by **Saison**.
- Saison** is grouped by **Überbuchungsgrenze**.
- Überbuchungsgrenze** is grouped by **Hoteistammdaten**.
- Hoteistammdaten** is grouped by **Rechnung**.
- Rechnung** is grouped by **Bezahlung** and **Zahlungsart**.
- Bezahlung** is grouped by **Zahlungsart**.
- Zahlungsart** is grouped by **Buchung** and **Stornodaten**.
- Buchung** is grouped by **Stornodaten**.
- Stornodaten** is grouped by **Adresse** and **Reisebüro**.
- Adresse** is grouped by **Reisebüro**.
- Reisebüro** is grouped by **Kontingent** and **Stornofrist**.
- Kontingent** is grouped by **Stornofrist**.
- Stornofrist** is grouped by **Mitarbeiter** and **Berechtigung**.
- Mitarbeiter** is grouped by **Berechtigung**.

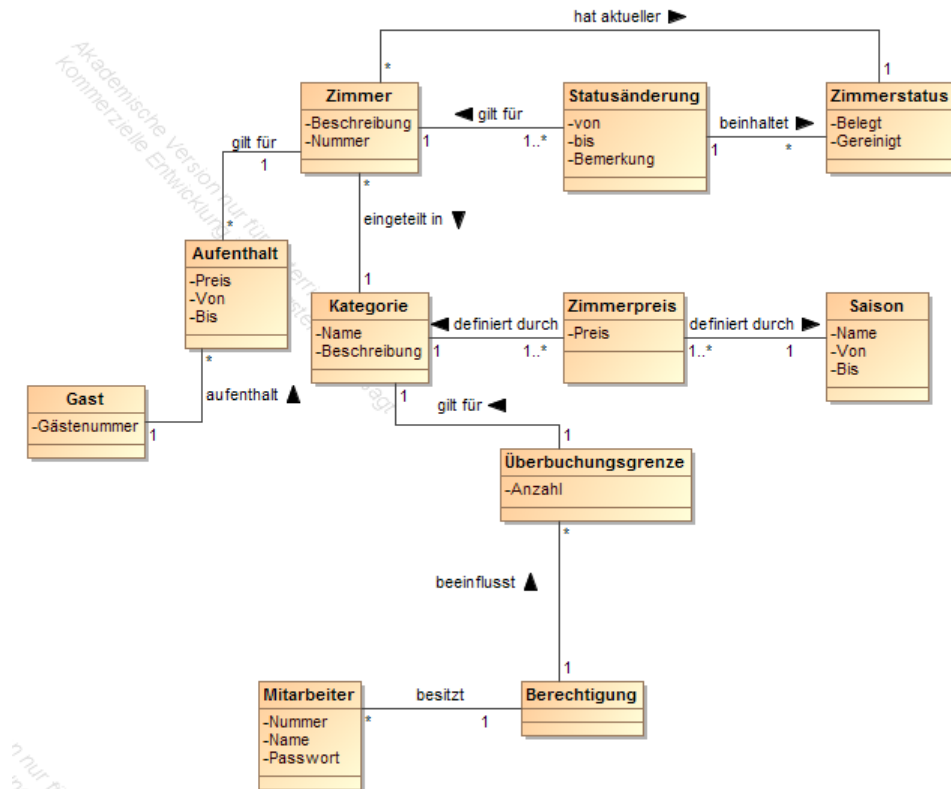
Standardfrist für Hotel. Beispiel: 1 Woche vor Abtritt 75%



## 12 Detailliertes Modell

### 12.1 Zimmer

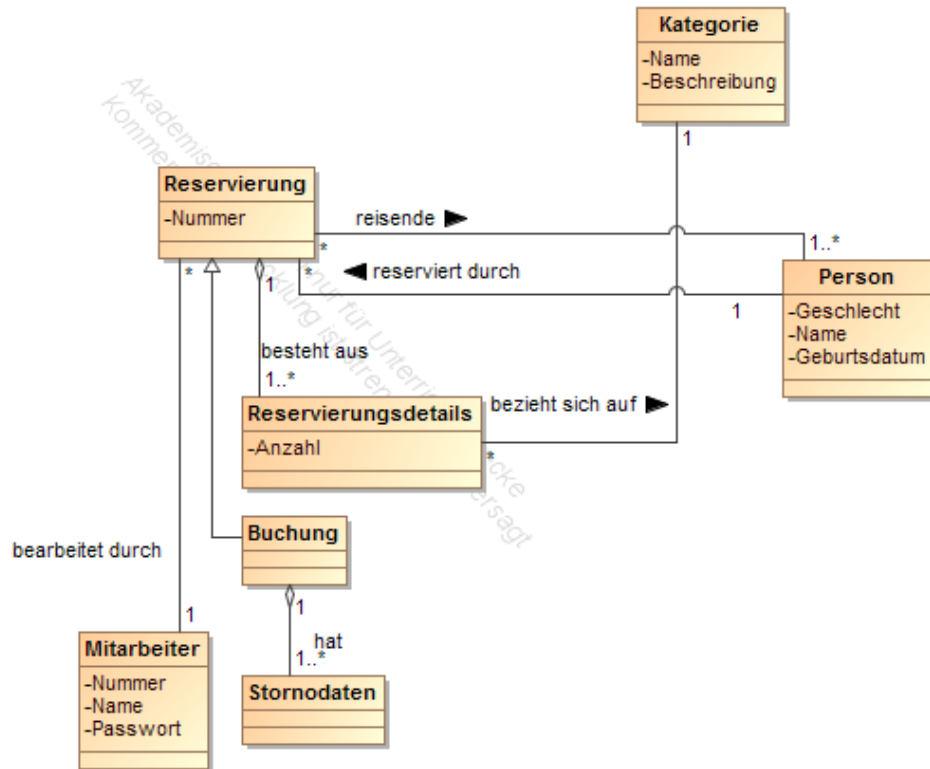
Abbildung 2: Zimmer





## 12.2 Reservierung

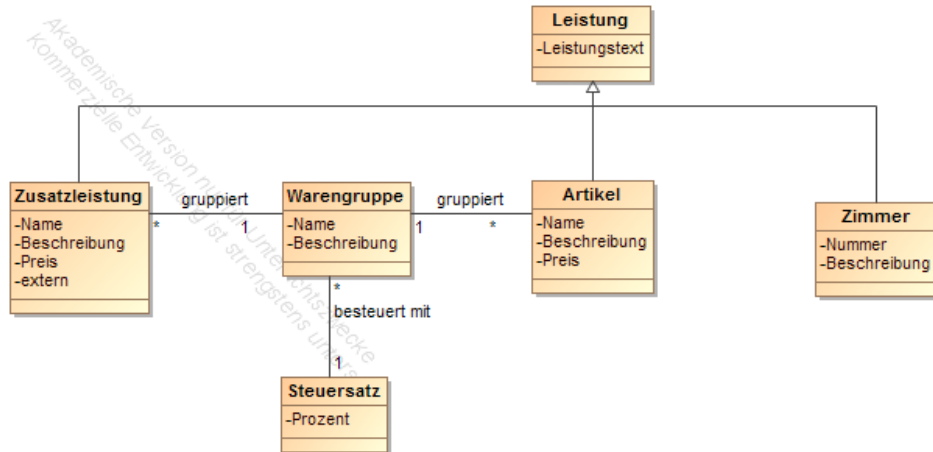
Abbildung 3: Reservierung





## 12.3 Leistungen

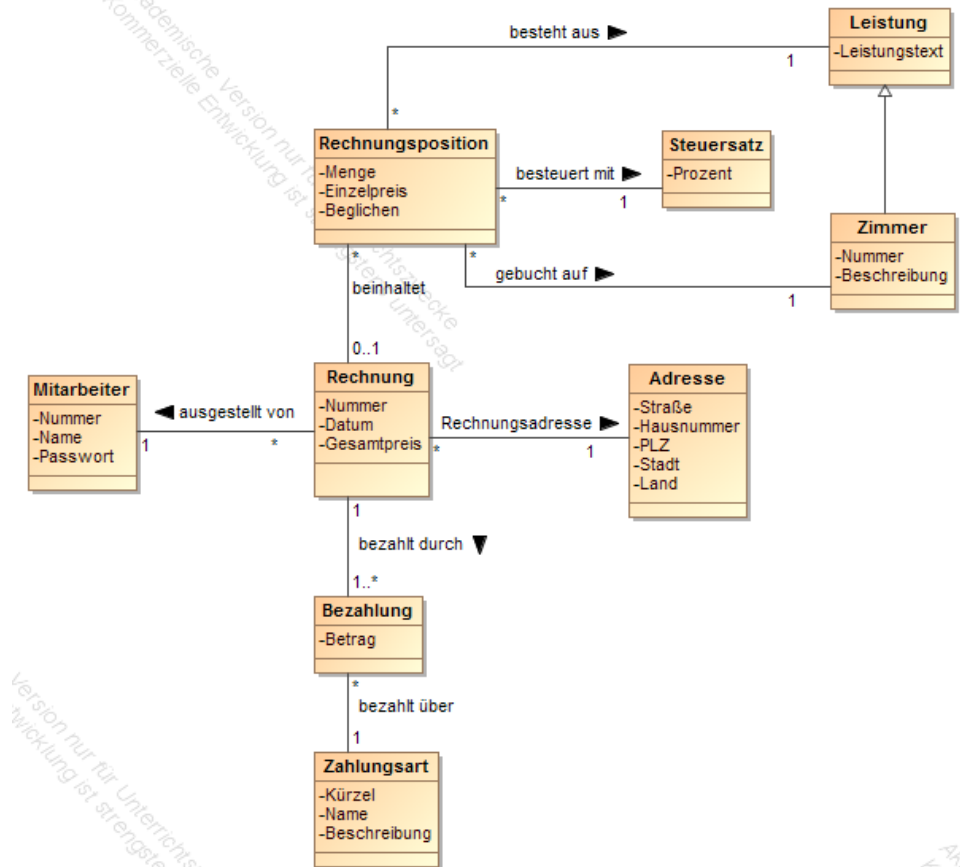
Abbildung 4: Leistungen





## 12.4 Rechnung

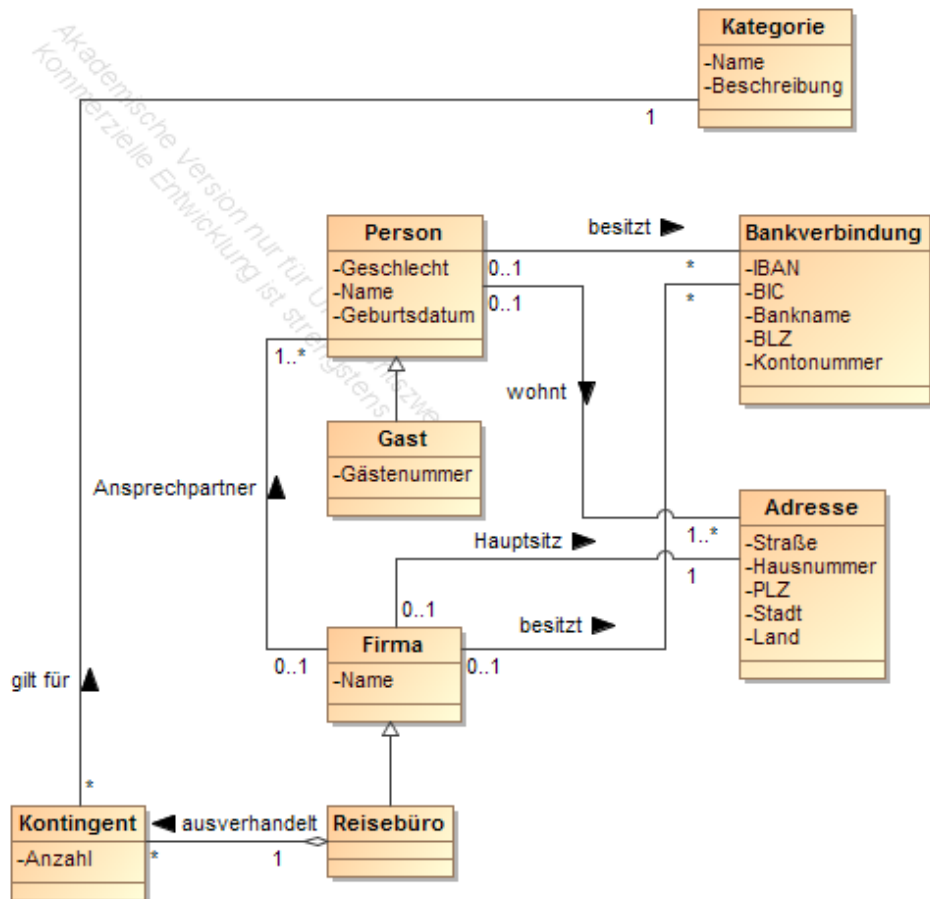
Abbildung 5: Rechnung





## 12.5 Gastdaten

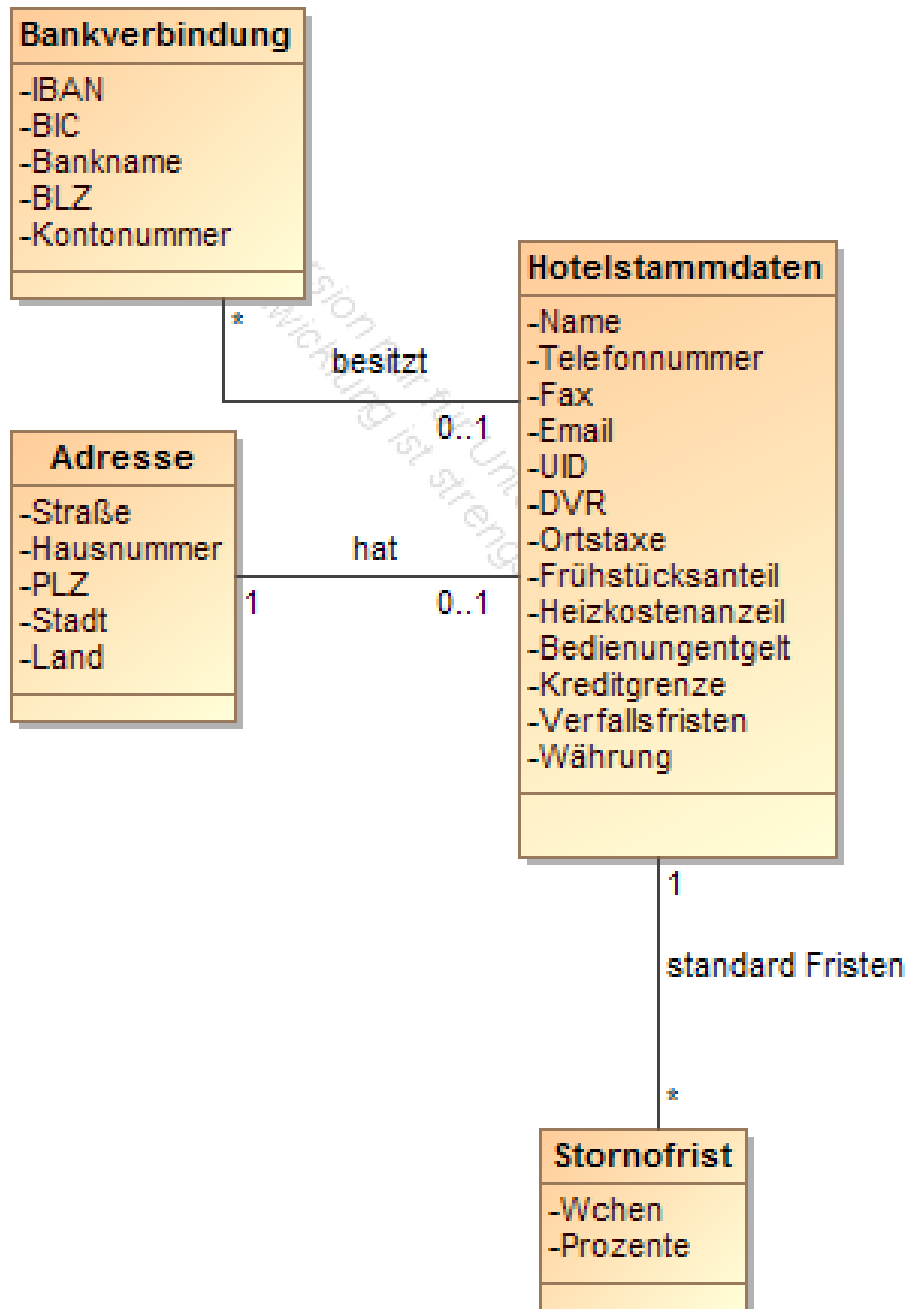
Abbildung 6: Gastdaten





## 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 (meistens Hoch- und Nebensaison, die sich immer abwechseln können). Die Saison 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 Zimmer

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

#### 13.1.7 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 bezahlten Rechnungsbetrag. Jede Bezahlung beinhaltet eine Zahlungsart.

### **13.2.2 Zahlungsarten**

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

### **13.2.3 Rechnung**

Bei jedem Check-Out muss eine Rechnung erstellt werden, sie enthält eine Auflistung aller zu bezahlenden Rechnungspositionen und Daten nach dem Rechnungslegungsgesetz. Sie 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 aufgeführt. 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 bei jeder Rechnungsposition berücksichtigt.

## **13.4 Rechnung**

### **13.4.1 Buchung**

Die Buchungsnummer beinhaltet Stornodaten und ist immer eine bestätigte Reservierung.

### **13.4.2 Reservierung**

Eine Reservierung enthält eine Reservierungsnummer und ein Optionsdatum. Jede Reservierung wird einem bestimmten 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**

Stornofristen (mit Prozentsätzen) für jede Buchung mit fixem Datum.

## **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 Zimmern 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 verschiedene Rechnungspositionen werden über die Zimmernummer auf die Zimmerrechnung gesetzt.

### **13.5.7 Person**

Eine Person ist im Hotel entweder ein Gast oder ein Ansprechpartner von einer Firma bzw. Reisebüro.

## **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% 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**

In dieser Version des Domänenmodells wurden die Schlüssel nicht berücksichtigt. Jedoch müssten diese bei einer Ausarbeitung in das Domänenmodell einfließen.

## 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 Zimmer 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. System übernimmt Kundendaten aus den vorhandenen Stammdaten
2. Mitarbeiter gibt gewünschten Buchungszeitraum ein
3. Mitarbeiter gibt die Anzahl der gewünschten Buchung(en) der jeweiligen Kategorie ein
4. Der dem Kunden entsprechende Preis wird vom Mitarbeiter ausgewählt (Bei Vertragspartnern aus Stammdaten entnommen)
5. Vereinbartes Optionsdatum für Reservierungsbestätigung wird vom Mitarbeiter festgelegt
6. Mitarbeiter legt Anzahlung fest
7. Mitarbeiter legt Stornofrist und Zahlungsmodalität fest
8. System zeigt Belegungsvorschau an
9. Mitarbeiter druckt Reservierungsbestätigung (Kategorie, Anzahl, Zeitraum, Optionsdatum, Stornofristen und Zahlungsmodalitäten)

##### **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 abbrechen 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.

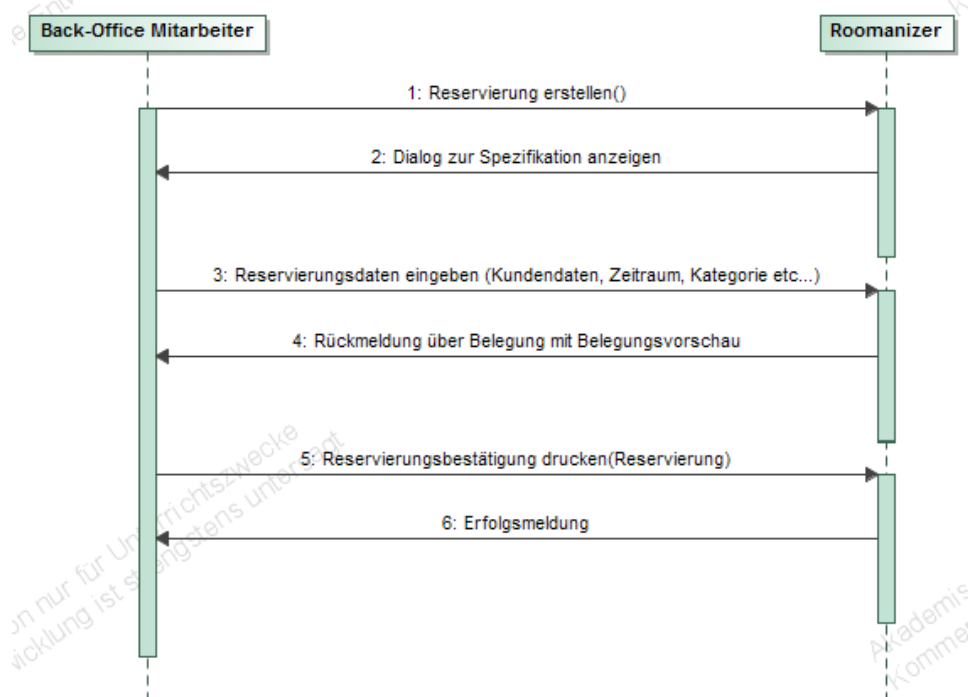
#### **15.1.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte



## 15.1.9 Sequenz Diagramm

Abbildung 8: Reservierung



## 15.1.10 Kontrakte

Nicht relevant

## 15.2 Web-Reservierung

Version: 1.0

### Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
20.03.2012	1.0	Erstversion	Team B

### 15.2.1 Kurzbeschreibung

Um eine Web-Reservierung durchführen zu können, müssen erst die buchungsrelevanten Daten eingegeben werden, danach wird die Verfügbarkeit vom System geprüft. Daraufhin werden die Gaststammdaten vom Gast eingegeben und vom System gespeichert. Abschließend wird eine vom System generierte Buchungsbestätigung am Bildschirm ausgegeben und per Mail versendet.

### 15.2.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: potenzieller Gast

#### Stakeholders:

- Potenzieller Gast: Schnelle Abwicklung zu jeder Tageszeit möglich.
- Geschäftsführung: Kein Aufwand für Mitarbeiter, weil alles vom System erledigt wird.

### 15.2.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

Gast ist auf der Homepage und wünscht eine Reservierung zu tätigen.

#### Nachbedingung

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

### 15.2.4 Ablauf

#### Basisablauf

1. Gast gibt die gewünschten Buchungsdaten (Zeitraum, Kategorie, Zimmeranzahl etc.) ein

2. System überprüft Buchungsdaten auf Verfügbarkeit
3. System gibt die Buchungsdaten + Preis am Bildschirm aus
4. Gast bestätigt die Buchungsdaten
5. Gast gibt seine Gaststammdaten und Kreditkarteninformationen ein
6. System speichert Gaststammdaten und Buchungsdaten
7. System gibt endgültige Buchungsinformationen und Stornofristen am Bildschirm aus
8. System versendet Buchungsbestätigungen mit allen relevanten Informationen an Gast

#### **Alternativer Ablauf**

- 2.a. Überbuchungsgrenze für ausgewählte Kategorie überschritten
  - (a) System gibt Fehlermeldung am Bildschirm aus
  - (b) Zurück zu Schritt 1
- 4.a. Buchungsdaten falsch
  - (a) Klick auf „Zurück“
- 5.a. Gast besitzt keine Kreditkarte
  - (a) Usecase abbrechen

#### **15.2.5 Besondere Anforderungen**

Dieser Usecase hat keine besonderen Anforderungen

#### **15.2.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.2.7 Benutzungsfrequenz**

Diese Usecases wird ständig aufgerufen.

#### **15.2.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte

#### **15.2.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant

**15.2.10 Kontrakte**

Nicht relevant

## 15.3 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

### 15.3.1 Kurzbeschreibung

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

### 15.3.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Back-Office Mitarbeiter

#### Stakeholders:

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

### 15.3.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

Bestehende Reservierung vorhanden.

#### Nachbedingung

Reservierung ausgedruckt, Reservierung bestätigt.

### 15.3.4 Ablauf

#### Basisablauf

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

3. Mitarbeiter wählt gesuchte Reservierung aus
4. Mitarbeiter bestätigt Optionsdatum
5. Mitarbeiter wählt Art der Benachrichtigung (E-Mail, Post, Fax)
6. Mitarbeiter bestätigt Reservierung
7. Mitarbeiter druckt Reservierung

#### **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) E-Mail Adresse aus Kundendaten übernehmen oder eintragen
- (b) Rechnung per E-Mail versenden

#### **15.3.5 Besondere Anforderungen**

Dieser Usecase hat keine besonderen Anforderungen

#### **15.3.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.3.7 Benutzungsfrequenz**

Dieser Usecase wird bei vorhandenen Reservierungen aufgerufen.

#### **15.3.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte

#### **15.3.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant

#### **15.3.10 Kontrakte**

Nicht relevant

## 15.4 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

#### 15.4.1 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.

#### 15.4.2 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.

#### 15.4.3 Vor- und Nachbedingungen

##### Vorbedingung

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

##### Nachbedingung

Buchung nicht weiter im System vorhanden.

#### 15.4.4 Ablauf

##### Basisablauf

1. Mitarbeiter sucht Buchung über Name des Reservierenden



2. Mitarbeiter wählt die gesuchte Buchung aus
3. Mitarbeiter wählt „Buchung stornieren“ aus
4. Mitarbeiter lässt sich vom System Stornierungsschreiben erzeugen
5. Mitarbeiter drückt Stornierungsschreiben aus
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) E-Mail Adresse aus Kundendaten übernehmen oder eintragen
- (b) Stornierungsschreiben/Rechnung per E-Mail versenden

### **15.4.5 Besondere Anforderungen**

Dieser Usecase hat keine besonderen Anforderungen

### **15.4.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.4.7 Benutzungsfrequenz**

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

#### **15.4.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte

#### **15.4.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant

#### **15.4.10 Kontrakte**

Nicht relevant

## 15.5 Akonto Buchen

Version: 1.1

### Änderungshistorie

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

### 15.5.1 Kurzbeschreibung

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

### 15.5.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

#### Stakeholders:

- Receptionist: Korrekte Verbuchung auf die Zimmernummer oder Buchungsnummer.
- Gast: korrekte Verbuchung der Anzahlung bzw. der Vorauszahlung bei Walk-In.

### 15.5.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

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

#### Nachbedingung

Zahlungsbestätigung korrekt auf die Buchungsnummer oder Zimmernummer verbucht.

### 15.5.4 Ablauf

#### Basisablauf

1. Mitarbeiter wählt Zimmernummer aus
2. Option Akonto verbuchen wird vom Mitarbeiter ausgewählt
3. Mitarbeiter wählt Art der Zahlungsmethode

4. Mitarbeiter klärt Rechnungsteilung (Positionen auswählen) mit Gast
5. Mitarbeiter gibt Höhe der Vorauszahlung ein
6. Mitarbeiter sendet Bestätigung an den Gast

### **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

### **15.5.5 Besondere Anforderungen**

Dieser Usecase hat keine besonderen Anforderungen

### **15.5.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

### **15.5.7 Benutzungsfrequenz**

Ist Teil des täglichen Arbeitsablaufs.

### **15.5.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte

### **15.5.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant

### **15.5.10 Kontrakte**

Nicht relevant

## 15.6 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

### 15.6.1 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.

### 15.6.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Rezeptionist

#### Stakeholders:

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

### 15.6.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

Reservierung mit bereits ausgehändigter Reservierungsbestätigung vorhanden.

#### Nachbedingung

Die Reservierung gilt nun als fixiert.

### 15.6.4 Ablauf

#### Basisablauf

1. Mitarbeiter lässt sich Optionsliste anzeigen

2. Mitarbeiter sucht Option nach Name des Reservierenden
3. Mitarbeiter wählt Option aus
4. Mitarbeiter kennzeichnet Option als erfüllt

### **Alternativer Ablauf**

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

- (a) Mitarbeiter startet System neu
- (b) Mitarbeiter startet Usecase erneut
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Keine Optionen vorhanden

- (a) Mitarbeiter Vorgang abbrechen

2.a. Option nicht gefunden

- (a) Mitarbeiter sucht erneute nach Ankunftsdatum

4.a. Option für Fixierung nicht erfüllt

- (a) Mitarbeiter hält Rücksprache mit Gast
- (b) Mitarbeiter verlängert eventuell das Optionsdatum

### **15.6.5 Besondere Anforderungen**

Keine besonderen Anforderungen.

### **15.6.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

### **15.6.7 Benutzungsfrequenz**

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

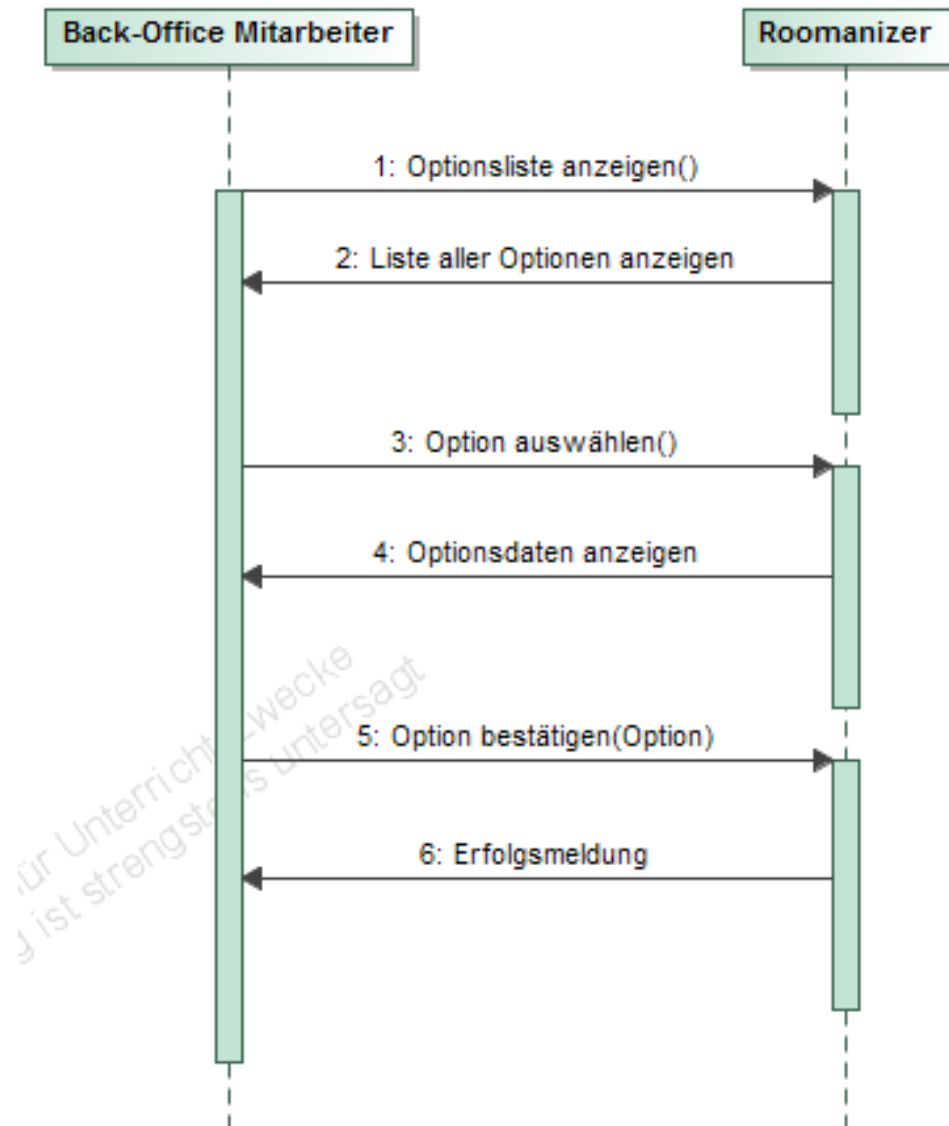
### **15.6.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte.



## 15.6.9 Sequenz Diagramm

Abbildung 9: Reservierung



## 15.6.10 Kontrakte

Nicht relevant.

## 15.7 Extraleistungen buchen

Version: 1.2

### Änderungshistorie

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

### 15.7.1 Kurzbeschreibung

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

### 15.7.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

#### Stakeholders:

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

### 15.7.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

Receptionist angemeldet und hat die Berechtigung zur Verbuchung der Extraleistungen.

#### Nachbedingung

Zahlung korrekt auf die Buchungsnummer oder Zimmernummer verbucht.

### 15.7.4 Ablauf

#### Basisablauf

1. Mitarbeiter wählt Zimmernummer aus
2. Mitarbeiter gibt die Artikelnummer ein
3. Mitarbeiter gibt die Menge des zu verbuchenden Artikels ein
4. Mitarbeiter wählt Fixpreis aus
5. Mitarbeiter führt Buchung der Extraleistung durch



## **Alternativer Ablauf**

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

- (a) Mitarbeiter startet System neu
- (b) Mitarbeiter startet Usecase erneut
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Keine Zimmernummer vergeben oder vorhanden

- (a) Mitarbeiter wählt Buchungsnummer aus

2.a. Keine Artikelnummer gefunden

- (a) Mitarbeiter sucht nach Leistung und wählt Position aus

4.a. Keine Fixpreis vorhanden

- (a) Mitarbeiter wählt freie Preiseingabe aus

5.a. Buchung falsch gebucht und muss storniert werden

- (a) Mitarbeiter führt Buchung wieder durch
- (b) Bei Punkt 4 fortfahren, jedoch mit negativem Vorzeichen

### **15.7.5 Besondere Anforderungen**

Keine besonderen Anforderungen.

### **15.7.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

### **15.7.7 Benutzungsfrequenz**

Abhängig von dem Gast, jedoch täglich.

### **15.7.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte.

### **15.7.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant.

### **15.7.10 Kontrakte**

Nicht relevant.

## 15.8 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

### 15.8.1 Kurzbeschreibung

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

### 15.8.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Mitarbeiter

#### Stakeholders:

- Mitarbeiter: 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.

### 15.8.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

Mitarbeiter ist anwesend und am System angemeldet.

#### Nachbedingung

Alle zur Zuteilung gewünschten Zimmer wurden korrekt zugeteilt.

#### **15.8.4 Ablauf**

##### **Basisablauf**

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

##### **Alternativer Ablauf**

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

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

(a) Mitarbeiter wählt Zimmer mit anderer Kategorie.

6.c. Keine Zimmer verfügbar.

(a) Usecase beenden.

8.a. Mehrere Zimmer pro Position verbucht.

(a) Mitarbeiter trägt Übersiedlung im System ein.

9.a. Mitarbeiter möchte Zimmerzuteilung ändern.

(a) Wiederholen von Schritt 5.

#### **15.8.5 Besondere Anforderungen**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.8.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.8.7 Benutzungsfrequenz**

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

#### **15.8.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte.

#### **15.8.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant.

#### **15.8.10 Kontrakte**

Nicht relevant.

## 15.9 Check-In

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
17.03.2012	1.3	Verbesserung Coaching	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. Dieser Usecase gilt sowohl für eine Gruppe als auch für Individualgäste, sofern eine Buchung vorliegt. Wenn keine Buchung vorliegt, muss der Usecase Walk-In ausgeführt werden.

### 15.9.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

#### Stakeholders:

- Receptionist: 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

Receptionist ist anwesend und am System angemeldet. Gast hat gebucht.

#### 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. Mitarbeiter startet neuen Check-In Vorgang
3. Anhand der Buchungsnummer ruft der Mitarbeiter die Buchungsdaten ab
4. Mitarbeiter überprüft die Buchungsdaten
5. Mitarbeiter überprüft die Gaststammdaten
6. System überprüft ob alle zugeteilten Zimmer bereit sind
7. Mitarbeiter trägt Pfandinformationen ein (Pfandtyp, gegebenenfalls Nummer)
8. Mitarbeiter trägt Zimmerschlüssel im System ein
9. Mitarbeiter wählt Zusatzleistungen aus und speichert diese
10. System kennzeichnet Zimmer als belegt

##### Alternativer Ablauf

- \*.a. **Zu jeder Zeit:** System Absturz
  - (a) Mitarbeiter startet System neu
  - (b) Mitarbeiter gibt Buchungsnummer erneut ein
  - (c) Vorgang fortsetzen
- 3.b. Buchungsnummer vergessen (o.ä.)
  - (a) Mitarbeiter sucht Buchungsnummer anhand des Namens
- 4.a. Buchungsdaten sind nicht korrekt
  - (a) Mitarbeiter ändert Daten sofern möglich
- 5.a. Gaststammdaten haben sich geändert
  - (a) Mitarbeiter korrigiert Gaststammdaten
- 5.b. Gaststammdaten nicht vorhanden
  - (a) Mitarbeiter legt Gaststammdaten an

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
  - i. Kein Zimmer in der reservierten Kategorie frei
    - A. System zeigt alle freien Zimmer der anderen Kategorien an
    - B. Rezeptionist wählt ein Zimmer aus
  - ii. Kein Zimmer, in keiner Kategorie frei
    - A. System meldet Fehler
    - B. Absprache mit dem Chef

6.b. Zimmer nicht bereit

- (a) Entweder wird dem Gast ein anderes Zimmer zugeteilt oder er wartet bis das Zimmer bereit ist
- (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**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.9.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.9.7 Benutzungsfrequenz**

Dieser Usecase wird für jeden ankommenden Gast aufgerufen.

#### **15.9.8 Offene Punkte**

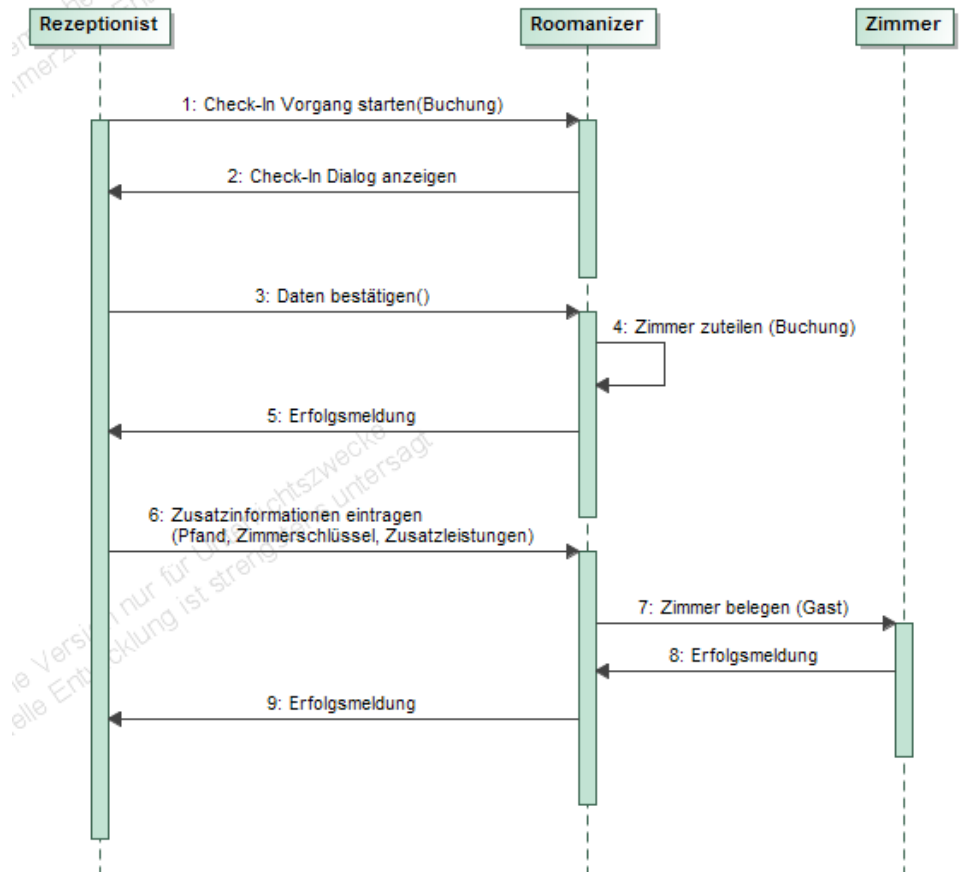
Keine offenen Punkte.





## 15.9.9 Sequenz Diagramm

Abbildung 10: Reservierung



## 15.9.10 Kontrakte

Nicht relevant.

## 15.10 Walk-In

Version: 1.4

### 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
21.03.2012	1.4	Überarbeitung	Wachter

### 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 eventuellen 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, seine Zusatzleistungen vermerkt und etwaige Wünsche zu seiner Zufriedenheit erledigt werden.
- Geschäftsleitung: Zufriedener Gast, hohe Auslastung, freundliche Mitarbeiter, schnelle Abwicklung, wenig Fehler, Stammdaten der Gäste
- Reinigungsfachkräfte: Schnelle, zeitgerechte Informierung der zu reinigenden Räumlichkeiten.
- Gemeinde / Tourismusbüro: Kurtaxe, Anreise eines Gastes

### 15.10.3 Vor- und Nachbedingungen

#### Vorbedingung

Receptionist ist anwesend und am System angemeldet. Gast hat nicht gebucht.

### **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. Mitarbeiter sucht Gast im System
2. Mitarbeiter erstellt neue Reservierung
3. Mitarbeiter gibt Reservierungsinformationen im System ein
  - Kategorie
  - Anzahl
  - Zeitraum
4. Mitarbeiter überprüft ob Buchung möglich ist
5. Mitarbeiter überprüft Gaststammdaten
6. Mitarbeiter verbucht Anzahlung als Akonto (Usecase „Akonto buchen“ aufrufen)
7. System teilt Zimmer der Reservierung Zimmer zu
8. Weiter bei „Check-In“ ab Schritt 6

##### **Alternativer Ablauf**

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

- (a) Mitarbeiter startet System neu
- (b) Usecase erneut starten
- (c) Vorgang fortsetzen

1.a. Gast nicht vorhanden

- (a) Mitarbeiter legt Gaststammdaten an

4.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

5.a Gaststammdaten haben sich geändert

(a) Mitarbeiter korrigiert Gaststammdaten

6.a. Keine Anzahlung nötig

(a) Punkt 5 überspringen

#### **15.10.5 Besondere Anforderungen**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.10.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.10.7 Benutzungsfrequenz**

Bei jedem abreisenden Gast wird dieser Usecase aufgerufen.

#### **15.10.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte.

#### **15.10.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant.

#### **15.10.10 Kontrakte**

Nicht relevant.

## 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**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.11.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **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**

Nicht relevant.

#### **15.11.10 Kontrakte**

Nicht relevant.

## 15.12 Check-Out

Version: 1.5

### 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
21.03.2012	1.5	Überarbeitung	Wachter

### 15.12.1 Kurzbeschreibung

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

### 15.12.2 Stakeholders und Akteure

Hauptakteur: Receptionist

#### Stakeholders:

- Receptionist: System funktioniert fehlerfrei. Schneller reibungsloser Ablauf, Rechnung u. ä. 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**

Alle offenen Rechnungspositionen bezahlt. Rechnung wurde korrekt im System abgelegt.

### 15.12.4 Ablauf

#### **Basisablauf**

1. Rezeptionist sucht Gast im System
2. Gast gibt Schlüssel ab, Rezeptionist trägt den Schlüssel im System ein
3. Mitarbeiter Usecase „Rechnung erstellen“ aufrufen
4. Mitarbeiter überprüft, 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 3

### 15.12.6 Besondere Anforderungen

Keine besonderen Anforderungen.



**15.12.7 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

**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**

Nicht relevant.

**15.12.11 Kontrakte**

Nicht relevant.

### 15.13 Rechnung erstellen

Version: 1.5

#### 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
21.03.2012	1.5	Überarbeitung	Wachter

#### 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 und im System angemeldet. Gast ist richtig eingecheckt.

### **Nachbedingung**

(Zwischen-) Rechnung bezahlt.

#### **15.13.4 Ablauf**

##### **Basisablauf**

1. Rezeptionist sucht Gast im System
2. Usecase „Zwischenrechnung erstellen“ aufrufen
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 sind, 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 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 ausdrucken (1x für Reisebüro oder Firma)
- (b) Bestätigen

#### **15.13.5 Besondere Anforderungen**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.13.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **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**

Nicht relevant.

#### **15.13.10 Kontrakte**

Nicht relevant.

## 15.14 Zwischenrechnung erstellen

Version: 1.3

### Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
06.03.2012	1.0	Erstversion	Faisst
09.03.2012	1.1	Überarbeitung	Wachter
19.03.2012	1.2	Überarbeitung	Amann
21.03.2012	1.3	Überarbeitung	Wachter

### 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) Gegebenenfalls löschen / korrigieren

#### **15.14.5 Besondere Anforderungen**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **15.14.6 Technologie und Daten Variationsliste**

Keine besonderen Anforderungen.

#### **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**

Nicht relevant.

#### **15.14.10 Kontrakte**

Nicht relevant.

## 15.15 Tagesabschluss

Version: 1.2

### Änderungshistorie

Datum	Version	Beschreibung	Autor
09.03.2012	1.0	Erstversion	Wachter
19.03.2012	1.1	Überarbeitung	Amann
21.03.2012	1.2	Überarbeitung	Wachter

### 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 belegt sind



3. Zimmerstatus auf "Belegt - Ungereinigt" ändern
4. Zusatzleistungen die gebucht wurden auf das Zimmer buchen
5. Zimmer als Leistung auf das Zimmer buchen
6. 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 belegt

- (a) Weiter bei Schritt 6

4.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 Anforderungen.

### **15.15.7 Benutzungsfrequenz**

Dieser Usecase wird jede Nacht nach der Schließung der Rezeption aufgerufen.

### **15.15.8 offene Punkte**

Keine offenen Punkte.

**15.15.9 Sequenz Diagramm**

Nicht relevant.

**15.15.10 Kontrakte**

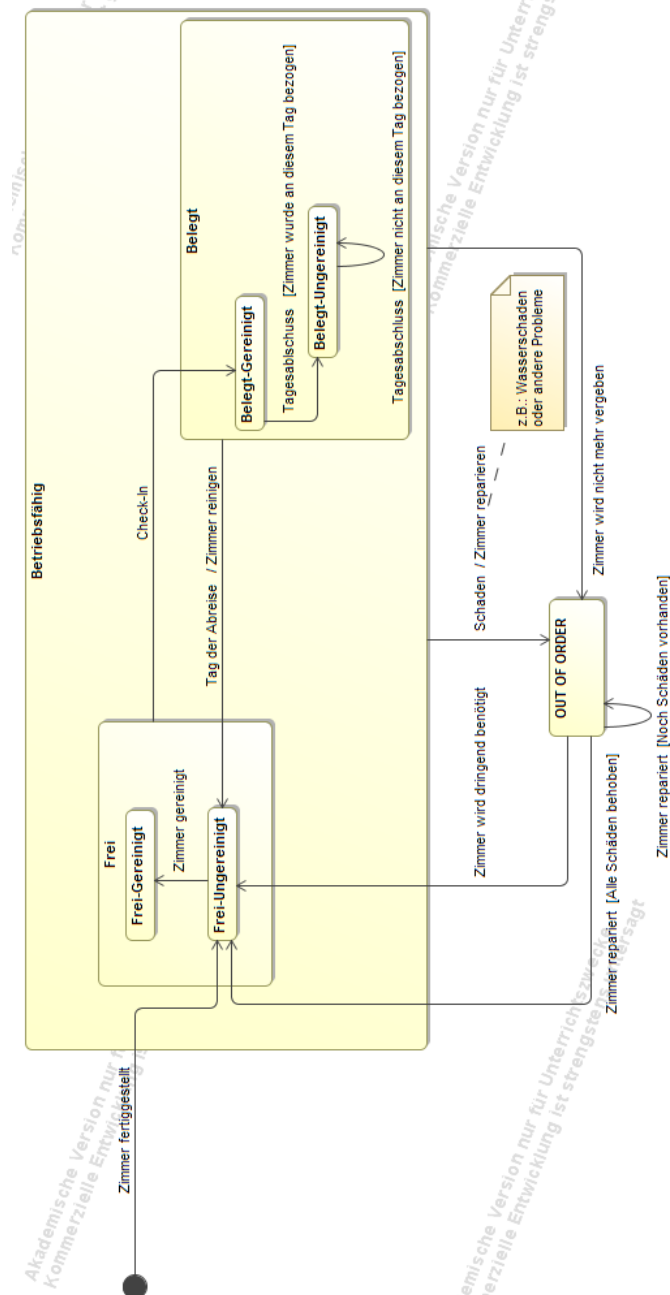
Nicht relevant.



## 16 Objekt Lifecycles

### 16.1 Zimmerstatus

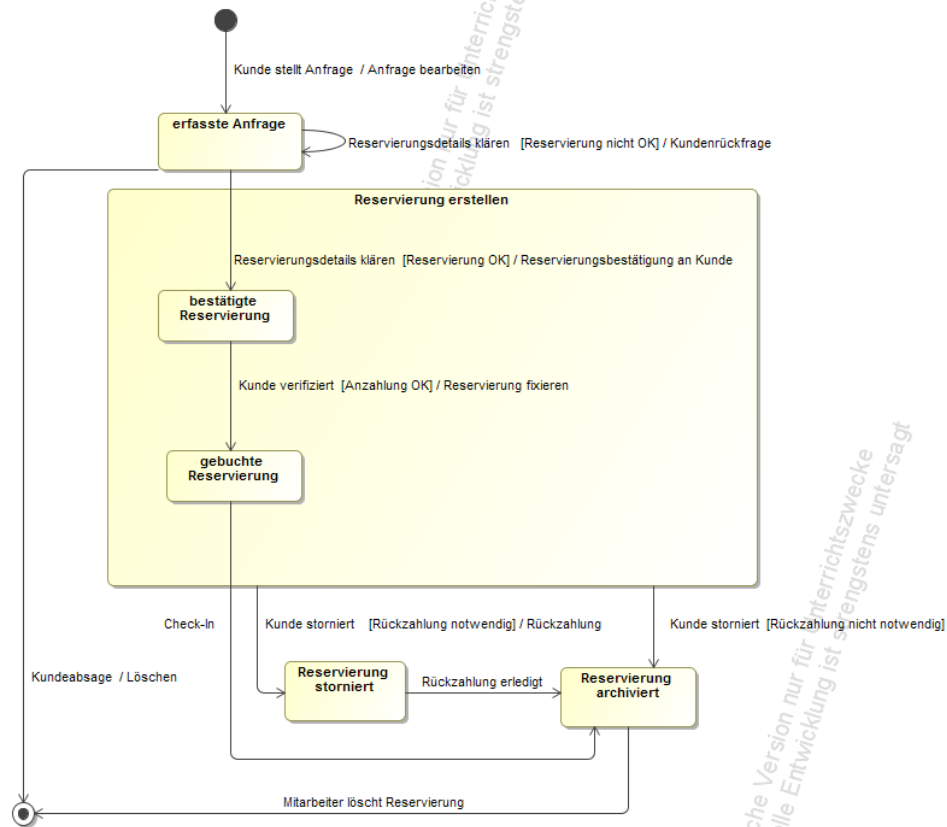
Abbildung 11: Zimmerstatus





## 16.2 Reservierung

Abbildung 12: Reservierung



## Teil VI

# Nichtfunktionale 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 im Hintergrund starten.

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 abzubrechen und später wiederaufzunehmen. Dies ermöglicht auch ein Weiterarbeiten, wenn das System abstürzt.

## 19 Zuverlässigkeit

Es sollte möglich sein, die Software von jedem PC im Netzwerk des Hotels, ohne Installation, zu starten und zu verwenden. Damit ist es möglich, bei Problemen ein Ersatzgerät zu verwenden. Dadurch ist das System sehr ausfallsicher.

## 20 Performanz

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

## 21 Unterstützbarkeit

Keine besonderen Anforderungen.

## 22 Benutzerdokumentation und Help System

Es wird eine Offline-Doku im Programm erstellt.

## **23 zugekaufte Komponenten**

- Microsoft Office oder OpenOffice
- MySQL (solange der Source-Code des Servers nicht verändert wird ist die kommerzielle Nutzung gratis)

## **24 Schnittstellen**

### **24.1 Debitorenbuchhaltung**

Hier muss die Schnittstelle zu einem späteren Zeitpunkt definiert werden.

### **24.2 Finanzbuchhaltung**

Für die Finanzbuchhaltung wird eine CSV-Datei an einem bestimmten Ort gespeichert. Diese Datei beinhaltet alle für die Buchhaltung relevanten Informationen.

### **24.3 Food and Beverage System**

Hier muss die Schnittstelle zu einem späteren Zeitpunkt definiert werden.

## **25 Zusätzliche Lizenzierungen**

Die Rechte liegen beim Auftraggeber.

## **26 Copyright und rechtliche Anforderungen**

Die Rechte liegen beim Auftraggeber.

## **27 Anzuwendende Standards**

Die Rechnung muss nach dem Rechnungslegungsgesetz erstellt werden.

## Teil VII

# Iterationenplan (Timeboxes)

## 28 Überblick

### 28.1 Kriterien

Eine Beschreibung der drei nächsten Realisierungsphasen (Iterationen) in Form von Timeboxes. Verlangt eine vorherige Bewertung von Usecases – das Ranking. Usecase-Ranking: Die höchstbewerteten Usecases 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: die dazu notwendigen Technologien, und das Domainenverständnis.
- Technologie: Ist die einzusetzende Technologie gut definiert, stabil, erprobt, einfach?

#### 28.1.2 Architekturelevanz

Gibt die Realisierung des Usecases wichtige Einblicke in die Software-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

Abbildung 13: Zimmer

Usecases	Risiko	System	Anwender	Gesamt
Check-In	10	10	10	30
Check-Out	10	10	10	30
Rechnung erstellen	9	9	10	28
Zwischenrechnung erstellen	9	9	10	28
Walk-In	8	10	8	26
Rechnungsposition erstellen	8	9	8	25
Zimmerzuteilung	9	6	10	25
Tagesabschluss starten	9	5	8	22
Reservierung bestätigen	4	6	9	19
Logout	4	10	4	18
Login	4	10	4	18
Belegungsvorschau	6	4	8	18
Optionen bearbeiten	3	6	9	18
Reservierung erstellen	3	7	8	18
Zimmerstatus ändern	6	6	6	18
Extraleistung buchen	5	4	6	15
Reservierung stornieren	4	5	6	15
Zimmer wechseln	7	4	3	14
Reservierung ändern	6	3	4	13
Aufenthalt verlängern	4	3	5	12
Akonto buchen	4	2	4	10
Jahresabschluss starten	3	3	4	10
Monatsabschluss starten	3	3	4	10



## **29 Timebox 1**

### **29.1 Benutzungsfall (Usecase)**

- Check-In
- Es werden alle bisher spezifizierten Extensions realisiert

### **29.2 Architektur**

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

### **29.3 Deliverables**

- Code: Java
- Entwickler - Manual: Javadoc, Kommentare, Relationales Datenbankmodell
- Spezifikationen: Nach dieser Phase wird der oben genannte Usecase spezifiziert
- Testdaten: Testdaten händisch eintragen
- Testergebnisse: Einwandfreie Anwendung vom Check-In

### **29.4 Abhängigkeiten**

Der Usecase ist von verschiedenen Daten abhängig. Da es hierfür noch keine Eingabemasken gibt, müssen die Daten händisch eingegeben werden.

- Reservierungsdaten
- Zimmer und Hoteldaten
- Gastdaten
- evtl. Belegung

## **30 Timebox 2**

### **30.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))**

- Check-Out
- Rechnungsposition erstellen
- Zwischenrechnung erstellen
- Rechnung erstellen
- Es werden alle bisher spezifizierten Extensions realisiert

### **30.2 Architektur**

- GUI mit Java Swing
- Datenbankbindung mit Hibernate

### **30.3 Deliverables**

- Code: Java
- Entwickler - Manual: Javadoc, Kommentare, Relationales Datenbankmodell
- Spezifikationen: Nach dieser Phase wird der oben genannte Usecase spezifiziert
- Testdaten: Testdaten händisch eintragen
- Testergebnisse: Einwandfreie Anwendung der Usecases
- Benutzer-Manual: Für den Benutzer wird ein Manual geschrieben

### **30.4 Abhängigkeiten**

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

## **31 Timebox 3**

### **31.1 Benutzungsfall/fälle (Usecase(s))**

- Web-Reservierung

### **31.2 Architektur**

- GUI mit Java Server Pages
- Datenbankbindung mit Hibernate

### **31.3 Deliverables**

- Code: Java
- Entwickler - Manual: Javadoc, Kommentare, Relationales Datenbankmodell
- Spezifikationen: Nach dieser Phase wird der oben genannte Usecase spezifiziert
- Testdaten: Testdaten händisch eintragen
- Testergebnisse: Einwandfreie Anwendung von Web-Reservierungen

### **31.4 Abhängigkeiten**

Keine speziellen Abhängigkeiten

## Teil VIII

# Glossar

**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.

**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.

**Artikel**   article

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

**Auslastung**   occupancy rate

Percentage of booked rooms compared to free rooms.

**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

**Belegungsnummer**   occupation number

Number of people staying in one room.

**Belegungsvorschau**   forecast

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

**Berechtigungsstufe**   authorization level

Controls the different access permissions to perform certain actions.

**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

**Buchen von Extraleistungen** booking extra services

Debit a room bill due to further services.

**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.

**Buchungsnummer** booking reference

The identification number of a guests booking.

**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.

**Doppelbelegung** double occupancy

Occupation of a room by more than one person.

**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 employee

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

**Gast** guest

Someone who is staying in a room of the hotel.

**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.

**Hauptakteur** main actor

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

**Hotel Stammdaten** Hotel core data

Data about rooms, season prices, etc.

**Jahresabschluss** annual closure

Prints core data relevant annual reports.

**Kategorie** category

Classifies different room levels.

**Kategoriepreis/Saison** category price/season

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

**Kontingent** contingent

A certain number of rooms, reserved for a contractual partner.

**Kredit** credit

A payment on a subsequent date.

**Kreditgrenze** credit limits

The upper limit for a guests credit.

**Kreditkartenkürzel** credit card abbreviation

All the allowed credit cards, with information about abbreviation.

**Kreditlimit (Liste)** line of credit(a list)

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

**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.

**Mehrfachbelegung** multiple occupancy

Two or more guests in the same room.

**Monatsabschluss** monthly settlement

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

**NoShow-Liste** NoShow-list

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

**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.

**Optionsdatum** optional date

Date till a guest has to confirm a booking.

**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.

**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.

**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.

**Rechnungsposition** invoice item

A consumed good or service.

**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.

**Reservierung** reservation

A Booking request.

**Reservierungsbestätigung** confirmation of reservation

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

**Rezeptionist** receptionist

Employee on the front desk.

**Stakeholder** Stakeholder

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

**Stammdaten** core data

Data with a low changing frequent.

**Statusliste** status list

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

**Stornierungsschreiben** letter of cancellation

Informs the guest in a written form about an annulled 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.



**Tagesabschluss** daily closing

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

**Timebox** Timebox

A stage in the development process.

**Usecase-Ranking** Usecase-Ranking

Usecases are arranged according to their rating. The three highest ratings are, i.e. realised in Timebox1. Rating criterias are: risk, architecture relevance and user relevance;

**Überbuchungsgrenze** overbooking limits

Maximal permitted amount of too many bookings.

**Variable Daten** variable data

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

**Verfallsfrist des Optionsdatums** optional date expiration

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

**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.

**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.

**Warengruppen(Sparten)** merchandise groups

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

**Zahlungsart** payment types

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

**Zahlungsmodalität** payment terms

The way of paying.

**Zimmer blocken** block a room

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

**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.

**Zimmerzuteilung** room assignment

Allocate the rooms to the guests.

**Zusatzleistungen** additional services

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

**Zwischenrechnung** intermediate account

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