


Hotel-Software

Szenarios & Personas	Michael Hubert (29)
	
Tätigkeit	Rezeptionist
„Ich möchte“	„Die Hotel-Software muss für mich eine Hilfestellung im Tagesgeschäft sein.“
Rolle	Ständiger Kontakt mit Gästen (Infopoint); Abwicklung des Check-In und Check-Out
Background	Tourismusschule Bludenz, 5 Jahre Rezeptionist im Panoramahaus Dornbirn, ab 2007 Rezeptionist im Hotel Sonne in Dornbirn
Einsatzgebiet	Kundendaten-Bearbeitung, Rechnungen ausstellen, Check-In, Check-Out, Verlängerungen von Aufenthalten, Informationen über Veranstaltungen, Wetter, etc. abrufen
Szenario	Herr Hubert ist im Front-Office Bereich tätig. Er ist für den reibungslosen und kundenfreundlichen Ablauf verantwortlich. Das System unterstützt alle Prozesse, die parallel neben dem Dialog mit dem Gast passieren, auf eine einfache Art und Weise – ohne den Kontakt zu dem Kunden zu verlieren.
Ziele	Schnelle, fehlertolerante sowie unkomplizierte Eingabe und Suche von Daten, bei denen der direkte Kontakt mit dem Kunden berücksichtigt wird.
Bedürfnisse	Einfache und selbsterklärende Handhabung, Shortcuts für häufig genutzte Funktionen.
Features	Herr Hubert will so viel wie möglich mit der Tastatur eingeben können. Eine übersichtliche und bildhafte Darstellung der möglichen Funktionen sollte jederzeit verfügbar sein.
Verhalten	Er arbeitet praktisch nur mit dem Keyboard, und das parallel zum Gespräch mit dem Gast
Frustrationspunkte	Langes Suchen müssen der gewünschten Funktion; Unnötige Vorgaben sowie Einschränkungen des Systems.

