Requirements Workshop

# Einführung

Vorstellen: Projektleiter und Team

Warum kommen wir zusammen? Offene Fragen klären

Requirements-Dokument durchgehen

# Domänenmodell (konzeptionell)

Zur Übersichtsgewinnung und Überleitung…

Bemerkungen

Rechnung soll auch ohne Aufenthalt möglich sein.

Optionen werden onDemand aufgelöst (Spamfilter für Mail)

Es können mehrere zahlen und zwar der Kunde (offiziell: Mahnung)

**Gast und Kunde (Reisebüro): Kunde kann Gast sein**

# Reservierung - Paper-Prototyp:

1. Kurze Erklärung (Markus)
2. Herr Tavolato führt eine Reservierung durch (Markus assistiert)

## Fragen zu diesem Use case (Reservierung buchen)

Bedienung intuitiv?

Ampelsystem logisch (Zimmer frei / besetzt /Zusatz)?

Shortcuts

Haben Sie sonstige Wünsche?

Weitere Kritikpunkte: Kundennummer ersichtlich

## Anregungen

Anzahlung normalerweise nur bei Reisebüros

Notizfunktion zur Reservierung: auch für Kunde (Sonderleistung, Angebote, Gutscheine vermerken,…)

# Allgemeine Fragen

## Zimmerzuteilung

Wie? Wann?

Ansicht? Monat, Tag

### Vorschlag

Automatische Zuteilung nach Aufruf

Zeitlicher Trigger? Welche Frequenz?

In Belegungsvorschau manuell änderbar: Zimmertausch

Option Zimmer nebeneinander (manuell / automatisch) – Wann? (bei Reservierung, vor Ort)  
 eine Reservierung (auf Stockwerk verteilen) – Zimmerplan?

## Anregungen

Möglichkeit ein Zimmer zu reservieren (explizit) = Ausnahmefall

Essentielles verhindern

Ampelsystem…. (unbeschränkt, verfügbar, wenn…, )

Möglichkeit zur Änderung/Ausweichung wenn teilweise besetzt (Alternativsuche: grafischer Überblick)

**Mögliche Zimmer für Kategorie; Rezeptionist teilt manuell zu**

## Extraleistungen buchen

Prozentsätze verwirrend: Dokument zeigen (Seite 7) -> Johannes

## Anregungen

## Belegungsnummer

Was ist eine Belegungsnummer und warum beginnt sie bei 1?

Ihre Hintergedanken?

## Anregungen

### Vorschlag

Nummern belassen wie sie waren -> Stefan

## Anregungen

Allgemeine Suche

Solle eine Suchfunktion immer Vorhand und verfügbar sein?

oder auf dem Homescreen

-> Instant

Was? bestehende Reservierungen, Gäste, Rechnungen...

## Anregungen

## Info- / Meldungsfenster

Wie wollen Sie über Ereignisse wie nicht erledigte Optionen informiert werden?

## Anregungen

### Vorschlag

Informationsfeld, das fortlaufend die aktuellen Ereignisse anzeigt. Weiterleitung zu den entsprechenden Formularen.

## Anregungen

## Copyright / Lizenz / Schutz

Gibt es Copyright- bzw. Lizenzwünsche?

Wollen Sie eine Lizenz kaufen oder das ganze Programm?   
Vorteil: billiger,…  
Nachteile: teuer (ganze Entwicklungsaufwand)

Schutz: können wir einzelne Teile weiterverwenden

Benötigen sie den Source-Code?

## Anregungen

## Check-in

Wie sollen wir mit einer temporären Doppelbelegung umgehen -> Tobias?

### Vorschlag

Hinweis an Gast von der Rezeption, Notiz erstellen

Sobald anderer Gast ausgecheckt hat meldet sich das System und der Mitarbeiter kann den Kunden informieren.

## Anregungen

Belegt und *Anwesend* eventuell unterscheiden

Gast hat noch nicht ausgecheckt (noch anwesend)

# Reisebüro

Kaufen fixer Zimmeranzahl für bestimmten Zeitraum (Saison, Preiskategorie)? Kontingent

Konditionen

## Anregungen

Zeitraum vorgegeben

Geld muss davor bezahlt werden, Akontozahlung möglich

Fix reserviert

Storno nach Vertrag

# Hardware

Infrastruktur vorhanden (Server, Clients, Schlüsselsystem)

Wir geben Anfordungen bekannt

## Anregungen

Veraltet -> wird ersetzt (Austausch)

Buchhaltungssystem und Restaurantsystem bleibt

Es gibt Schlüsselkarten!

Wartung durch externe Firma (Vertrag) -> Backups etc.

# Optionen

Nachfristen resultieren in normaler Liste?

## Vorschlag

Werden wieder normal (wenn sie fällig werden) angezeigt

## Anregungen

# Sicherheit

Benutzerverwaltung (verschiedene Berechtigungsstufen)

## Anregungen

Zimmerpreise ändern kann nicht jeder (Praktikant,…)

Unterstützung: anderer Mitarbeiter holen für spezielle Funktionen

# Zeitmanagement

Integrieren oder externes System? Schnittstelle

Liste Exelfile

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

# Mitschrift

Eingabe in einem Formular bei Kundenkontakt

Kunde zahlt

Gast wohnt im Hotel

Unterscheidung WIE bestellt wird (Telefon, Mail,…)!!!

Reisebüro?

Detaillierungsgrad sollte durchgehend ähnlich sein (Use cases)

Gruppen Firmen ändern häufig die Reservierung

Preis wird normalerweise adäquat eingetragen (Saison, Reisebüro/ Gruppen Rabatte und Verträge)

Stammdatenverwaltung

NoShow-Rechnung: kunde taucht nicht auf – erste Rechnung / Nacht wird gestellt

Rechnung (gedruckt) kann nicht geändert werden -> stornieren und neu ausstellen

Food&Beverage verrechnet extra: Der Gast kann aber auch auf Zimmer buchen!

Reservierung impliziert verfügbarkeit

**Beim Check-in werden die Zimmer zugeteilt (offen lassen solange möglich)**

Walk-in-Gast bekommt, wenn möglich, ein Zimmer

Mehrere Rechnungen pro Aufenthalt (z.B. Minibar Gast, Zimmer Firma)

Rechnungen sollten vorbereitet werden können (Check out Ansturm)

Zimmerstatus: beim Tagesabschluss werden die Daten für den nächsten gesetzt (gereinigt/ungereinigt ergibt sich aus der Belegung)

Kontrollmeldungen von Reinigungspersonal (Listen werden abgehackt) -> Backoffice gibt diese ein (Bemerkungen werden dort angeführt: neu malen = unbenutzbar)

Reservierung -> Reservierungsbestätigung (Optionsdatum steht drinnen = vorläufige Reservierung)

Muss noch fixiert werden (schriftliche Bestätigung, E-Mails bei bekannten Gästen, Anzahlung

Use Cases priorisieren -> in zusammenhängenden Gruppen

Kernfunktionen: Tagesabschluss, etc. – System muss verwendbar sein

Zusatzfunktion: Haustechnik integrieren

Zimmerservice, Wäsche / Reinigungsfirmen (Schnittstellen)

Rechnungslegung unterscheiden (Reisegruppen, Einzelpersonen): Gast/Firma Optionen freihalten

Kernfunktionen sind bei Requirements-Meeting grundsätzlich klar -> **Details** / Zusatzfunktionen präsentieren

Interpretationsspielraum minimieren: im Nachhinein klare Kontrolle möglich

Verständnis da? Was brauchen wir alles??? Kunde hat grundsätzlich die Information.

Modell:

Aufenthalt ist Zentraler Punkt im konzeptionellen Modell

Gast ist jemand, der reserviert hat.

Interessiert -> Marketing

Zimmerwechsel: Gast wünscht es oder es geht nicht anders (Bei Check-in Reservierung mitteilen) Aufenthaltsverlängerung

Überbuchung: ja, wenn Reisebüro regelmäßig zu viel reserviert

Kontingent = Vorreservierung: bis zu gewissem Datum sollte es ausgeschöpft werden

Kunde füllt Meldezettel aus (kann vorbereitet werden)

**Arrangement** = Packet sowie Sonderangebot (Ehegatte bei Geschäftsreisen gratis; Kinder gratis)

Weitere: Vollpension

Fremdwährungen: offiziell keine Fremdwährungen

Reisegruppe *Definition*: eine Rechnung für mehrere Personen – gebucht über Reisebüro

# Feedback

Paperprototyp gut

Gesamte besser vorstellen: Priorisierung Use cases als Möglichkeit

Domänen, die einem nicht bekannt sind müsse komplett / übersichtlich vorgestellt werden

Zusätzliche Planungen: Regelung der Steuerung für die Heizung je nach Belegung

Wäsche / Reinigung mehr ansprechen

Wichtig: Überblick / Vollständigkeit

Präsentation geschickter für Überblick

Gefühl für Kunde, dass man nicht umsonst da ist (mitschreiben, Notizen machen)

Notes auf Requirements-Dokument

Sammelrechnung (für Domänenmodell wichtig) bei Firmen für mehrere Aufenthalte

Glossar durchbesprechen

Konzentration beim Besprechen -> Motivation

Sitzplatz: Auswahl lassen

Kunde nicht direkt etwas zu lesen geben! Ein paar Tage davor zusenden.

Besser erklären

Systemteile bauen – Kunde möchte alles -> zuvor einschränken bzw. erklären…

Priorisierung – für was? Reihenfolge der Entwicklung

Change-Management: Wie wird etwas eingeführt? Was hat man jetzt?

Kosten

User muss anfangen das neue System einzusetzen -> schwierig

Kommunikation: gegenseitiger Lernprozess