EHotelServices

**Online usluge koje hotel nudi svojim**

**gostima (korisnicima)**

Vizija sistema

Verzija 1.0

Pregled izmena

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Verzija** | **Opis** | **Autor** |
| 8.03.2021. | 1.0 | Inicijalna verzija | Nikola Petrović, 16288  Lazar Veljković, 16503  Milan Stevanović, 16906 |
| 12.03.2021. | 1.0 | Dodavanje funkcionalnih zahteva | Nikola Petrović, 16288  Lazar Veljković, 16503 |
| 13.03.2021. | 1.0 | Provera i otklanjanje slovnih i pravopisnih grešaka | Nikola Petrović, 16288 |
|  |  |  |  |

Sadržaj

1. Cilj dokumenta 5

2. Opseg dokumenta 5

3. Reference 5

4. Pozicioniranje proizvoda 5

4.1 Poslovne mogućnosti 5

4.2 Postavka problema 5

4.3 Postavka pozicije proizvoda 6

5. Opis korisnika 6

5.1 Opis potencijalnog tržišta 6

5.2 Profili korisnika 7

5.3 Opis okruženja 7

5.4 Osnovne potrebe korisnika 7

5.5 Alternative i konkurencija 7

6. Opis proizvoda 8

6.1 Perspektiva proizvoda 8

6.2 Pregled mogućnosti 9

6.3 Pretpostavke i zavisnosti 9

6.4 Cena 9

6.5 Licenciranje i instalacija 9

7. Funkcionalni zahtevi 10

7.1 Prijavljivanje na sistem 10

7.2 Unos, prikaz i ažuriranje osnovnih podataka o aplikaciji 10

7.3 Kreiranje, arhiviranje i brisanje korisnika 10

7.4 Unos, prikaz i ažuriranje podataka o korisnicima 10

7.5 Kupovina proizvoda 10

7.6 Unos i prikaz pitanja i odgovora 10

8. Ograničenja 10

9. Zahtevi u pogledu kvaliteta 11

10. Prioritet funkcionalnosti 11

11. Nefunkcionalni zahtevi 11

11.1 Zahtevi u pogledu standardizacije 11

11.2 Sistemski zahtevi 11

11.3 Zahtevi u pogledu performansi 11

11.4 Zahtevi u pogledu okruženja 11

12. Dokumentacija 12

12.1 Korisničko uputstvo 12

12.2 *Online* uputstvo 12

12.3 Uputstvo za instalaciju i konfigurisanje 12

12.4 Pakovanje proizvoda 12

Vizija sistema

# Cilj dokumenta

Cilj ovog dokumenta je definisanje zahteva visokog nivoa EHotelServices web aplikacije u pogledu potreba krajnjih korisnika.

# Opseg dokumenta

Dokument se odnosi na EHotelServices web aplikaciju koja će biti razvijena od strane LNM\_CodingTeam-a. EHotelServices predstvavlja skraćenicu od Electronic Hotel Services(Elektronske usluge hotela) . Namena sistema je da olakša naručivanje usluga i pružanje usluga koje hotel nudi, a samim tim omogući bolju organizaciju osoblja hotela, poboljšati informisanost i povećati brzinu usluga.

# Reference

Spisak korišćene literature:

1. EHotelServices – Predlog projekta, LNM\_CodingTeam- EHotelServices-01, V 1.0, 2021, LNM\_CodingTeam.

# Pozicioniranje proizvoda

## Poslovne mogućnosti

EHotelServices sistem predstavlja Web aplikaciju čija je namena da olakša naručivanje usluga i pružanje usluga koje hotel nudi, a samim tim će omogućiti bolju organizaciju osoblja hotela, poboljšati informisanost i povećati brzinu usluga. Aplikacija je namenjena gostima, da bi imali bolji uvid u usluge koje hotel nudi, osoblju, da bi lakše i brže uslužili goste, administraciji, da ima evidenciju i da vodi računa o uslugama.

EHotelServices aplikacija će biti na srpskom i engleskom jeziku. Ograničena je na korišćenje usluga u hotelima na teritorije Republike Srbije. Ograničenja u pogledu korišćenja tipa Web pretraživača i tipa elektronskih uređaja ne postoje, pa aplikacija može da se koristi putem bilo kog pretraživača na uređajima na kojima se mogu koristiti Web pretraživači.

## Postavka problema

|  |  |
| --- | --- |
| *Problem je* | Brzina usluge i nedovoljna informisanost gostiju hotela o uslugama koje hotel nudi |
| *Pogađa* | Goste hotela i menadžment hotela |
| *Posledice su* | Problem pri zahtevanju usluga i pružanju usluga koje hotel nudi, zbog preopterećenosti, odnosno zbog toga što ima previše gostiju u hotelu |
| *Uspešno rešenje će* | Olakšati naručivanje usluga i pružanje usluga koje hotel nudi, a samim tim će omogućiti bolju organizaciju osoblja hotela , poboljšati informisanost gostiju i povećati brzinu usluga |

## 

## Postavka pozicije proizvoda

|  |  |
| --- | --- |
| *Proizvod je namenjen* | Gostima hotela, kao i osoblju hotela |
| *Koji* | korisnicima pruža sledeće mogućnosti:  Gostima – online zahtevanje usluge i uvid u usluge koje hotel nudi  Hotelima - promociju svojih usluga, bolju organizaciju, kao i uvid u usluge koje su gosti hotela zahtevali |
| *Proizvod je* | Web aplikacija |
| *Koja* | donosi ključne prednosti:  -Mogućnost odabira i pružanja usluga hotela online( “rum servis”)  -Mogućnost zakazivanja SPA i sportskih programa koje hotel nudi  -Mogućnost otkazivanja usluga koje je gost zatražio  -Mogućnost obaveštavanja gosta o nastalim promenama u rasporedu rezervisanih usluga |
| *Za razliku od* | postojećih konkurentskih proizvoda čiji su nedostaci:  -Pruža samo uvid u usluge koje hotel nudi  -Ne postoji mogućnost online odabira i zahtevanja usluga hotela  -Ne postoji mogućnost online zakazivanja SPA i sportskih programa  -Ne postoji mogućnost online otkazivanja usluga koje je korisnik(gost) zatražio |
| *Naš proizvod će* | omogućiti:  -Online uvid i zahtevanje usluga hotela  -Online zakazivanje i otkazivanje SPA programa i sportskih rekreacija  -Online uvid u listu usluga hotela koje je korisnik(gost) zahtevao |

# Opis korisnika

U ovom odeljku opisani su korisnici EHotelServices sistema. Postoje 3 tipa korisnika: administratator, osoblje i gost.

## Opis potencijalnog tržišta

Potencijalni korisnici sistema su edukovani pojedinci sa poznavanjem rada na računaru i najčešće osobe koje poseduju neki od uređaja sa mogućnošću pristupa internetu.

Inicijalna verzija EHotelServices web aplikacije će biti namenjena hotelima u Srbiji. Ukoliko se ukaže interesovanje moguće je proširiti primenu i na druge hotele u regionu. Kao rezultat, EHotelServices aplikacija će biti projektovana da bude fleksibilna i proširiva za korišćenje i u drugim državama . Posebna pažnja će se posvetiti dizajniranju modernog korisničkog interfejsa kako bi svaka strana aplikacije bila dostupna za jednostavno korišćenje svim korisnicima, bez obzira na rezoluciju ekrana i tehničke specifikacije uređaja na kojem se koristi.

## 

## Profili korisnika

**Korisnik sa administratorskim privilegijama (skraćeno administrator):**

Administrator je osoba koja je zadužena za održavanje sistema i koja omogućava njegovo normalno funkcionisanje. On će u zavisnoti od ponude hotela da prilagodi interfejs i prikaz web aplikacije.

**Osoblje:**

Osoblje je zaduženo za proveru novih zahteva od strane korisnika i na osnovu raspoloživih resursa i rasporeda odgovara na dobijene zahteve i šalje obaveštenja o eventualnim promenama.

**Gost:**

Gost je svako ko pristupa web aplikaciji putem interneta sa odgovarajućom prijavom. Njegove mogućnosti su:

* Pregled usluga
* Slanje zahteva za uslugama
* Otkazivanje zahteva

## Opis okruženja

Korisnici sistema pristupaju sistemu preko WEB-a što zahteva stabilnu internet konekciju. Ne postoje posebna ograničenja u pogledu okruženja.

## Osnovne potrebe korisnika

Osnovne potrebe korisnika identifikovane na osnovu intervjuisanja potencijalnih korisnika su:

1. **Nedovoljna preglednost usluga-** Gosti hotela nisu dovoljno informisani o oslugama koje hotel nudi. Nemaju dovoljan uvid u raznovrsnost ponude hotela.
2. **Spor odgovor na zahtev gosta-** Zbog preopterećenosti recepcije dolazi do zastoja u obradi zahteva i stvaraju se gužve.
3. **Nemogućnost online zahteva-** Ne postoji način da gost zatraži uslugu bez direktnog kontakta sa osobljem.

## Alternative i konkurencija

Istraživanje vezano za analizu postojećih proizvoda koji bi u potpunosti rešili navedene probleme nije obavljeno, tako da za sada nije poznato da li postoje gotova rešenja kao alternativa proizvoda koji se razvija.

# Opis proizvoda

U ovom odeljku je dat pogled na osnovne mogućnosti EHotelServices aplikacije, kontekst u kome sistem treba da funkcioniše i konfiguracija sistema.

## Perspektiva proizvoda

EHotelServices prezentovati celokupnu ponudu i usluge hotela. Novi sistem će kreirati DBMS instaliran na mašini koja predstavlja Web server aplikacije. Dijagram koji pokazuje kontekst sistema je dat na slici 6.1.1.

EHotelServices sistem će biti zasnovan na klijent/server arhitekturi Web aplikacija ilustrovanoj na slici 6.1.2. Serverski deo će se izvršavati u kontekstu Web servera na personalnom računaru koji je za to namenjen. Pri izboru tehnologije potrebno je voditi računa da sistem može raditi i na Linux i na Windows platformi. Serverske komponente će komunicirati sa DBMS-om koji se nalazi na istoj mašini.

Klijent sistema se izvršava na personalnim računarima, u okviru Web čitača koji se sa Web serverom povezuje preko Interneta. Ne postoji potreba za posebnom instalacijom klijenta, ali je potrebno voditi računa o kompatibilnosti sistema sa različitim modernim tipovima Web čitača.

**EHotelServices**

**DBMS**

PetCom korisnici:

* **administratori**
* **osoblje**
* **gosti**

**Slika 6.1.1. Kontekst sistema EHotelServices**

**PC**

Web čitač

Web server

EHotelServices

Web aplikacija

EHotelServices

Baza podataka

Internet

**Slika 6.1.2. Pregled sistema EHotelServices**

## Pregled mogućnosti

Tabela prikazana u ovom odeljku identifikuje osnovne mogućnosti EHotelServices aplikacije u pogledu prednosti koje nudi i funkcionalnosti koje te prednosti ostvaruju. Dodatni opis funkcionalnih zahteva je dat u odeljku 7 ovog dokumenta.

|  |  |
| --- | --- |
| **Prednosti** | **Funkcionalnosti** |
| Centralizovana evidencija usluga koje hotel nudi | Jednostavan prikaz,pretraživanje i filtriranje usluga i ponuda hotela. |
| Konzistentnost prikaza podataka o uslugama hotela. | Standardizacija prikaza o uslugama i ponudama hotela. |
| Centralizovana evidencija podataka o zahtevanim uslugama | Prikaz svih usluga koje su gosti zahtevali. |
| Centralizovana evidencija podataka o rasporedu korišćenja prostorija i sala. | Prikaz rasporeda i efikasno planiranje radnog vremena osoblja i zauzetost prostorija i sala |
| Jednostavno ažuriranje podataka sa bilo koje lokacije | Mogućnost pristupa i ažuriranja svih podataka sa bilo koje lokacije korišćenjem elektronskih uređaja i Internet konekcije. |

## Pretpostavke i zavisnosti

EHotelServices kao Web aplikacija je zavisna od:

* Stabilne konekcija sa Internetom
* Podrške Web servera za izabrani skripting jezik.
* Podrške skripting jezika za Linux i Windows platformu.
* Mogućnosti povezivanja sa DBMS-om iz skripting jezika.
* Podrške DBMS-a za Linux i Windows platformu.
* Funkcionalnosti Web čitača koje korisnici upotrebljavaju za pristupanje portalu.

## Cena

Kako je softver u fazi razvoja kao projekat za predmet Softversko inženjerstvo, cena razvoja sistema je zanemarljiva.

Za instalaciju sistema će biti iskorišćene postojeće Web server mašine projektanata tako da nije potrebno definisati poseban budžet za kupovinu hardvera.

## Licenciranje i instalacija

Sistem će za početak biti namenjem samo gradu Nišu tako da ne postoje posebni zahtevi u pogledu licenciranja.

Kako EHotelServices aplikacija nije proizvod namenjen za šire tržište neće biti pravljen poseban instalacioni program. Ipak, potrebno je obezbediti automatizaciju procesa kreiranja baze podataka.

# Funkcionalni zahtevi

U ovom odeljku su definisane funkcionalnosti EHotelServices aplikacije. Opisane funkcionalnosti predstavljaju osnovne mogućnosti sistema koje je neophodno implementirati da bi se zadovoljile potrebe korisnika.

## Prijavljivanje na sistem

Za administratora, osoblje i gosta mora se obezbediti prijavljivanje na sistem korišćenjem korisničkog imena i lozinke. Sistem treba da obezbedi korisniku mogućnost promene lozinke.

## Unos, prikaz i ažuriranje osnovnih podataka u aplikaciji

Administrator je zadužen za ažuriranje osnovnih podataka o uslugama hotela, dodavanje novih, kao i izmenu i brisanje postojećih usluga.

Osoblje je zaduženo za evidentiranje zahteva od strane gostiju, slanje obaveštenja o statusu zahteva i ažuriranje osnovnih podatataka o uslugama hotela.

## Kreiranje, arhiviranje i brisanje korisnika

Administrator ima mogućnost odobravanja novih gostiju, kao i mogućnost brisanja postojećih korisničkih naloga. Gosti sami kreiraju sebi nalog. Inicijalni nalog administratora će biti kreiran zajedno sa sistemom i biće dostupan vlasniku sistema, koji će po potrebi moći da odobrava nove administratore.

## Unos, prikaz i ažuriranje podataka o korisnicima

Za svaki kreirani nalog za osoblje ili gosta potrebno je vezati i informacije koje će se prikazivati uniformno na centralizovanom nivou. Svaki korisnik zadužen je za unos i ažuriranje sopstvenih podataka.

## Zahtevanje usluga

Gost ima mogućnost zahtevanja usluge hotela (obuhvatajući i kuhinju), nakon čijeg odobravanja se cena usluge dodaje na racun gosta.

## Unos i prikaz zahteva

Gost šalje zahteve za uslugama hotela, a osoblje odgovara na dobijeni zahtev.

# Ograničenja

Kao dopuna pretpostavki i zavisnosti definisanih u odeljku 6, EHotelServices sistem će biti razvijan pod sledećim ograničenjima:

* Sistem neće zahtevati nabavljanje novog hardvera.
* Sistem će se osloniti na besplatna softverska rešenja (skripting jezik, DBMS, Web server), tako da neće zahtevati kupovinu dodatnog softvera.

# Zahtevi u pogledu kvaliteta

U ovom odeljku definisan je očekivani kvalitet u pogledu performansi, robusnosti, tolerancije na otkaze i lakoće korišćenja.

Dostupnost: Sistem će biti dostupan 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji i zahtevaće internet konekciju.

Lakoća korišćenja: Celokupan sistem će posedovati jednostavan i moderan korisnički sistem, koji će omogućiti svim korisnicima lako korišćenje svih implementiranih funkcionalnosti sistema i korišćenje na različitim tipovima uređaja.

Održavanje: Sistem treba biti jednostavan za održavanje. Potrebno je izdvojiti grafički dizajn od sadržaja. Podatke koje čine sadržaj treba čuvati u bazi podataka. Potrebno je ažurirati podatke u bazi sa trenutnim stanjem u prodavnicama i rasporedima veterinara.

# Prioritet funkcionalnosti

U ovom odeljku su date smernice u pogledu relativnog značaja predloženih funkcionalnosti. Funkcionalnosti propisane u ovom dokumentu treba realizovati kroz beta i konačnu verziju. Prioritet funkcionalnosti koje će biti realizovane je sledeći:

* Prijavljivanje na sistem
* Unos, prikaz i ažuriranje podataka u aplikaciji
* Kreiranje, arhiviranje i brisanje korisnika
* Zahtevanje usluga
* Unos i prikaz zahteva
* Unos, prikaz i ažuriranje podataka o korisnicima

# Nefunkcionalni zahtevi

## Zahtevi u pogledu standardizacije

Klasifikaciju publikacija treba standardizovati sa postojećom tipologijom propisanom od strane Ministarstva trgovine i ugostiteljstva.

## Sistemski zahtevi

EHotelServices sistem će biti realizovan korišćenjem .NET tehnologija.

Korisnički interfejs Web aplikacije mora da bude optimizovan za sledeće Web čitače:

* Microsoft Edge
* Google Chrome
* Opera
* FireFox (Mozilla)

## Zahtevi u pogledu performansi

Nema posebnih zahteva u pogledu performansi sistema.

## Zahtevi u pogledu okruženja

Nema posebnih zahteva u pogledu okruženja.

# Dokumentacija

U ovom odeljku su opisani zahtevi u pogledu dokumentacije koju treba pripremiti za EHotelServices projekat.

## Korisničko uputstvo

Sistem će biti intuitivan za korišćenje i neće posedovati štampano korisničko uputstvo.

## *Online* uputstvo

Potrebno je obezbediti *online* uputstvo za neke od naprednijih funkcionalnosti sistema. Online uputstvo treba koncipirati kao podršku za obavljanje odgovarajućih aktivnosti.

## Uputstvo za instalaciju i konfigurisanje

Uputstvo za instalaciju i konfigurisanje serverskog dela sistema će sadržati:

* Zahteve u pogledu instaliranog softvera
* Instrukcije za instaliranje sistema i kreiranje baze podataka
* Uputstvo za konfigurisanje aplikacije

## Pakovanje proizvoda

Proizvod ne zahteva posebno pakovanje jer nije namenjen širokom tržištu.