
Sweet Dreams

HotelOvernachtingsSysteem

Visie en Scope
Versie 1.0

HOS	Datum: 24-07-10
Visie en Scope	Versie: 1.0

Documenthistorie

Datum	Versie	Beschrijving	Auteur
24-07-10	1.0	Voorbeeld uit Handboek Requirements	Nicole de Swart

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Bedrijfsvisie	3
2.1	Huidige situatie	3
2.2	Gewenste situatie	3
2.3	Businessrequirements	3
3	Belanghebbenden	3
3.1	Eindgebruikers	3
3.2	Gebruikersomgeving	4
3.3	Overige belanghebbenden	4
4	Systeemscope	4
4.1	Omschrijving systeem	4
4.2	Positionering systeem	4
4.3	Globale gebruikersrequirements	5
4.4	Niet-functionele requirements	5

HOS	Datum: 24-07-10
Visie en Scope	Versie: 1.0

1 Inleiding

Dit document bevat de visie van hotelketen 'Sweet Dreams' en de scope van het te ontwikkelen hotelovernachtingssysteem (HOS). Het heeft tot doel om alle betrokkenen bij het HOS-project duidelijk te maken wat voor systeem ontwikkeld moet worden en welke redenen daaraan ten grondslag liggen.

2 Bedrijfsvisie

2.1 Huidige situatie

Het huidige systeem geeft onvoldoende inzicht in de bezetting van de kamers. Dit leidt tot problemen bij het reserveren van kamers en bij het inchecken van hotelgasten.

- Het komt geregeld voor dat het systeem een reservering weigert omdat de gevraagde kamer volgeboekt zou zijn terwijl de kamer in werkelijkheid beschikbaar is. Hierdoor loopt de hotelketen omzet mis.
- Bij het inchecken van hotelgasten blijkt nogal eens dat kamers overboekt zijn. Gasten moeten dan in een ander kamertype ondergebracht worden.

Deze problemen hebben ertoe geleid dat de medewerkers op de recepties de gegevens in het systeem niet meer vertrouwen en zelf een schaduwadministratie bijhouden.

2.2 Gewenste situatie

Het bedrijfsproces van het onderbrengen van hotelgasten moet sterk verbeteren. Er mogen geen reserveringen van hotelgasten meer ten onrechte geweigerd worden. Hiertoe moet het systeem op ieder moment met zekerheid kunnen aangeven hoeveel kamers er per kamertype beschikbaar zijn. Om de hotelgasten tevreden te houden mogen overboekingen niet meer voorkomen of moeten deze gecompenseerd worden met een kamer van een beter kamertype.

2.3 Businessrequirements

Sweet Dreams wil het Hotelovernachtingssysteem laten ontwikkelen want:

- de hoteldirectie wil de bezettingsgraad van de kamers met 10% verhogen;
- de baliemedewerkers willen correcte informatie over de beschikbaarheid van de kamers.

3 Belanghebbenden

3.1 Eindgebruikers

Baliemedewerkers

De baliemedewerkers bemensen de recepties van de hotels. Ze zijn verantwoordelijk voor het onderbrengen van hotelgasten in hotelkamers en het aannemen van de telefoon. Door de slechte ervaringen met het huidige systeem hebben ze weinig vertrouwen in automatisering. Dit vertrouwen kan teruggewonnen worden door een systeem dat correct inzicht geeft in de beschikbaarheid en de bezetting van de kamers en bovendien gebruikersvriendelijk is.

De baliemedewerkers worden door Sophie Versteeg en Corine van de Berg (beiden senior baliemedewerker in hotel Eindhoven) vertegenwoordigd in het project.

Hotelgasten (via internet)

Hotelgasten kunnen via de site van Sweet Dreams een kamer reserveren of naar de receptie van het betreffende hotel bellen. De hotelgasten die zelf via internet reserveren zijn ervaren internetgebruikers.

Marketingmedewerker Marieke Dekker zal deze internetgebruikers vertegenwoordigen in het project.

HOS	Datum: 24-07-10
Visie en Scope	Versie: 1.0

3.2 Gebruikersomgeving

Alle honderdtwintig hotels van hotelketen 'Sweet Dreams' gaan het systeem gebruiken. Deze hotels zijn over de hele wereld gevestigd. Het aantal hotels kan de komende jaren groeien naar 250. Het systeem komt bij de recepties van de hotels te staan. De baliemedewerkers zijn bekend met de standaard Windows-applicaties.

3.3 Overige belanghebbenden

Directie (opdrachtgever)

De directie van Sweet Dreams is gevestigd in Nederland. De financieel directeur Pieter Verhoef heeft automatisering in zijn portefeuille en is verantwoordelijk voor dit project.

Marketing

De marketingafdeling heeft belang bij een snelle en succesvolle invoering van het nieuwe systeem. Pas daarna mogen zij hun plan om Sweet Dreams via algemene hotelreserveringssites aan te bieden tot uitvoering brengen. Deze afdeling wordt vertegenwoordigd door Anouk Zijlstra de marketingmanager.

Hotelgasten

De hotelgasten bestaan voor 90% uit toeristen met een bovengemiddeld opleidingsniveau. Ze zijn gebaat bij een snelle en correcte incheck- en uitcheck-procedure. De hotelgasten worden niet graag geconfronteerd met overboekingen. De baliemedewerkers Sophie Versteeg en Corine van de Berg vertegenwoordigen de gasten terwijl ze in het hotel verblijven.

ICT-serviceverlener Technos

Bij dit bedrijf heeft Sweet Dreams het applicatiebeheer en de helpdesk van het huidige systeem ondergebracht. Vervanging van het huidige systeem door het hotelovernachtingssysteem heeft gevolgen voor het lopende contract. Taco Boonstra onderhoudt de contacten met Technos.

ICT-leverancier Bidox (opdrachtnemer)

De externe ICT-leverancier Bidox is opdrachtnemer voor de ontwikkeling van het hotelovernachtingssysteem. De accountmanager van Bidox (Dirk de Vries) is verantwoordelijk voor het contract en de door Bidox aangestelde projectleider (Els van Hoogstraten) is verantwoordelijk voor de samenstelling en de dagelijkse aansturing van het projectteam.

4 Systemscope

4.1 Omschrijving systeem

De belangrijkste functionaliteit van het nieuwe hotelovernachtingssysteem is het reserveren van kamertypen, het toewijzen van kamers aan hotelgasten, het vrijgeven van kamers en het in rekening brengen van de kosten van het verblijf. De betrouwbaarheid van de gegevens is hierbij, door de ervaringen met het huidige systeem, een kritieke succesfactor.

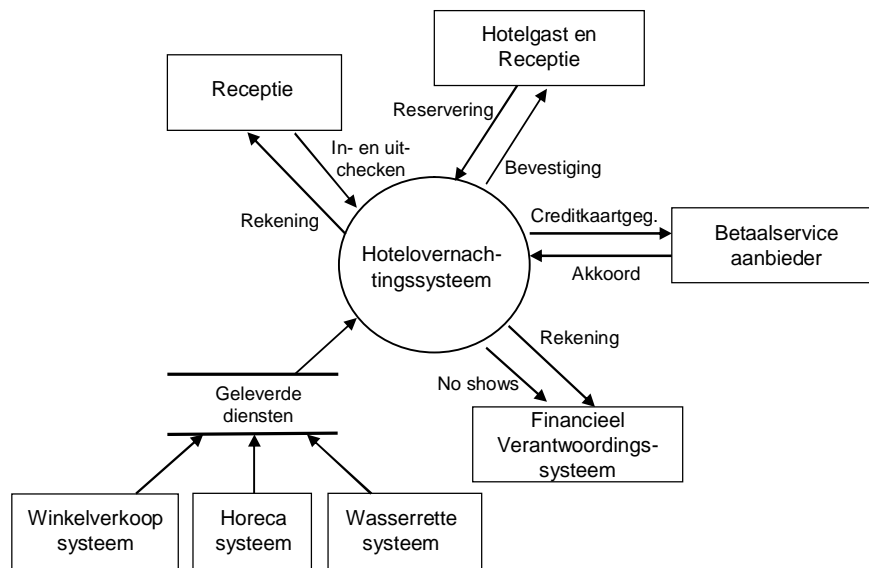
Een internetsite waarop hotelgasten zelf een kamer kunnen reserveren is onderdeel van het systeem HOS. Het betalen van de rekening valt buiten scope.

4.2 Positionering systeem

Het hotelovernachtingssysteem gaat op de centrale server in Nederland draaien en wordt aan alle vestigingen ter beschikking gesteld. HOS heeft een interface met het financiële verantwoordingssysteem en moet de gegevens over de geleverde diensten kunnen raadplegen. HOS moet verder interacteren met een externe betaalservice aanbieder. Hieronder is het contextdiagram van HOS weergegeven.

Als technische beperking geldt dat HOS gebruik moet maken van een Oracle database.

HOS	Datum: 24-07-10
Visie en Scope	Versie: 1.0



4.3 Globale gebruikersrequirements

Bij de volgende werkzaamheden is geautomatiseerde ondersteuning van het hotelreserveringssysteem gewenst:

- de hotelgast wil een hotelkamer via internet reserveren;
- de baliemedewerker wil een hotelkamer (voor een hotelgast die hij aan de telefoon heeft) reserveren;
- de baliemedewerker wil kamers toewijzen aan hotelgasten die komen inchecken;
- de baliemedewerker wil bij hotelgasten die uitchecken het verblijf beëindigen en de rekening opmaken.

4.4 Niet-functionele requirements

Het hotelovernachtingsysteem moet aan de volgende kwaliteitseisen voldoen:

- het systeem moet het aantal beschikbare kamers per kamertype juist aangeven en hierbij mag het systeem er hooguit één op de tienduizend keer één of twee kamers naast zitten;
- het systeem moet bij het verzenden van de creditkaartgegevens naar de betaalservice aanbieder onderschepping door derden onmogelijk maken.

Hiernaast zijn de volgende kwaliteitseigenschappen uit de ISO 9126 standaard van belang: leerbaarheid, begrijpelijkheid, bedrijfszekerheid en wijzigbaarheid. De eisen waaraan het systeem hierbij moet voldoen worden op een later moment gespecificeerd.