

## SYSTEM REQUEST

ชื่อโครงการ (Project Name) : ระบบจัดการ Service Apartment

ผู้ร้องขอ (Request By) : คุณอารีนา, ผู้จัดการ

แผนก (Department) : การตลาด

โทรศัพท์ (Phone) : 02-123 4567

e-mail : areena@serviceapartment.com

### ความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement) :

เพื่อเพิ่มผลกำไร เพิ่มความพึงพอใจและความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า รวมถึงเพิ่มโอกาสให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นสำหรับกลุ่มเป้าหมายทางอินเทอร์เน็ต

### ความต้องการด้านฟังก์ชันการทำงาน (Functionality) :

เมื่อมีเว็บไซต์ไว้ติดต่อกับธุรกิจโดยตรง ทำให้

#### ลูกค้าแบบรายวัน :

- ค้นหาห้องพัก
- จองห้องพักล่วงหน้าได้
- แจ้งการชำระค่ามัดจำผ่านทางเว็บไซต์ได้

#### ลูกค้าแบบรายเดือน :

- ค้นหาห้องพัก
- จองห้องพักล่วงหน้าได้
- เข้าสู่ระบบเพื่อดูรายละเอียดห้องพักของตนเอง
- ตรวจสอบยอดค้างชำระได้
- แจ้งปัญหาหรือยื่นคำร้องต่างๆ เช่น แจ้งซ่อมอุปกรณ์, แจ้งย้ายออก ฯลฯ
- แจ้งการชำระค่าห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ได้

#### พนักงานเคาน์เตอร์ :

- เข้าสู่ระบบเพื่อจัดการห้องพัก
- จัดการและตรวจสอบสถานะห้องพัก
- จัดการและออกใบแจ้งหนี้
- จัดการรายการปัญหาหรือคำร้องของลูกค้า
- รับชำระเงินหน้าเคาน์เตอร์

### มูลค่าทางธุรกิจ (Business Value) :

#### Tangible :

- เพิ่มกำไร 1-2 ล้านบาทต่อปี ภายหลังจากธุรกิจดำเนินการไปแล้วประมาณ 2-3 ปี

#### Intangible :

- ธุรกิจที่พัวพันเป็นที่รู้จักกว้างขวาง มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่การขยายกิจการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น
- ผู้พักรายวันเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก หรือมีการบอกต่อ

### เงื่อนไขพิเศษหรือข้อจำกัด (Special Issues or Constraints) :

- ระบบจะต้องจัดทำให้แล้วเสร็จก่อนช่วงเทศกาลท่องเที่ยว เพื่อให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ทันเวลา
- ระบบต้องการผู้ควบคุมดูแลในการให้บริการลูกค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งการแก้ไขปัญหาต่างๆในยามฉุกเฉิน