

Wellness centrum

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Obsah

1 Úvod	5
1.1 Účel a rozsah dokumentu	5
1.2 Prehľad dokumentu	5
1.3 Odkazy a zdroje	5
1.4 Použitá notácia	5
2 Opis riešeného problému	7
2.1 Ciele projektu	7
2.2 Funkčné vlastnosti produktu	7
2.3 Nie-funkčné vlastnosti produktu	8
3 Biznis procesný model	9
3.1 Aktéri	10
3.2 Zdroje	10
3.3 Procesy	12
3.3.1 BP01 Registrácia klienta	12
3.3.2 BP02 Objednávka služby klientom	13
3.3.3 BP03 Zrušenie rezervácie klienta	15
3.3.4 BP04 Kontrola stavu vybavenia	16
3.3.5 BP05 Pravidelná údržba vybavenia	18
3.3.6 BP06 Operatívna údržba a oprava vybavenia	20
4 Revízia opisu riešeného problému	23
5 Požiadavky na informačný systém	24
5.1 Špecifikácia požadovaného riešenia	24
5.1.1 Aktéri	24
5.2 Sumarizácia tried	24
5.2.1 Rozhranie	24
5.2.2 Správcovia	24
5.2.3 Údaje	24
5.3 Ďalšie požiadavky	24
6 Zhodnotenie	25
Príloha A Zápisy z cvičení	26

Zadanie

Oblíbeným způsobem relaxu je návštěva wellness centra. Jedno z takýchto centier rozširuje svoje služby o privátny wellness a masáže, prijíma nových zamestnancov, a preto sa rozhodlo investovať aj do informačného systému. Systém má umožniť evidenciu klientov a zamestnancov, rezervácie pre klientov, správu vybavenia, podporu a evidenciu údržby, odmeňovanie stálych zákazníkov.

Slovník pojmov a skratiek

Pojem	Význam
Jacuzzi	Vírivá vaňa s masážnymi tryskami.
Operatívna údržba	Mimoriadna údržba vybavenia, uskutočňovaná na základe nepredvídaných okolností (napr. chyba na zariadení).
Rezervácia	Garancia dostupnosti a možnosti využívania služby (vybavenia wellness centra) v zákazníkom stanovenom časovom rozpätí.
Token	Hardvérový kľúč, oprávňujúci vstup do jednotlivých sekcií centra s obmedzeným prístupom. Slúži predovšetkým klientom, ktorým umožňuje využívať jednotlivé zakúpené služby.
Vybavenie	V kontexte wellness centra sa jedná o zariadenie (objekty), ktoré zákazníci využívajú počas pobytu. Príkladmi sú napr. sauna či plavecký bazén.

1 Úvod

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

1.1 Účel a rozsah dokumentu

Adam Puškáš

Predkladaný dokument obsahuje komplexnú špecifikáciu informačného systému rozrastajúceho sa wellness centra.

Dokument je výsledkom študentského semestrálneho projektu v predmete Princípy softvérového inžinierstva.

Dokument je určený pre majiteľa, resp. manažéra wellness centra, pre ktorého je informačný systém vytváraný. Taktiež slúži ako podklad pre vývojový tím systému.

1.2 Prehľad dokumentu

Lenka Pejchalová

Kapitola 2 obsahuje podrobný opis riešeného problému s vymedzením cieľov, funkčných a nie-funkčných požiadaviek na softvérový produkt.

V kapitole 3 sa nachádzajú podrobne rozpracované biznis procesy s príslušnými diagramami.

Podiel priebežnej práce autorov v jednotlivých týždňoch:

	Opis zmien	Adam Puškáš	Lenka Pejchalová
2. týždeň	Založenie projektu, stanovenie cieľov a požiadaviek	55%	45%
3. týždeň	Identifikácia a opis biznis procesov	45%	55%
4. týždeň	Finalizácia kapitol 2 a 3	50%	50%
5. týždeň			
6. týždeň			
7. týždeň			
8. týždeň			
9. týždeň			
10. týždeň			
11. týždeň			
12. týždeň			

Podiel práce autorov na jednotlivých kontrolných bodoch:

Kontrolný bod		
1. opis riešeného problému a biznis analýza		
2. špecifikácia softvérových požiadaviek		
3. ostatné časti dokumentácie a výsledok celkovo		

1.3 Odkazy a zdroje

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

1.4 Použitá notácia

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Tab. 1: Opis stereotypov použitých v diagramoch.

Stereotyp	Rozširovaný element	Opis

2 Opis riešeného problému

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Prevádzka a údržba rozrastajúceho sa wellness centra je neodmysliteľne spätá s rozsiahlou administratívou, okrem iného zahŕňajúcou komplexnú evidenciu klientov, zamestnancov, vybavenia a iných súčastí centra, ako aj množstvo iných administratívnych úkonov, ktorých efektívna realizácia obvykle vyžaduje nasadenie vhodného informačného systému. Ten má v našom prípade do veľkej miery nahradiť pôvodnú, papierovú administratívu, ktorá už pre účely centra nie je vyhovujúca z dôvodu jej nízkej efektivity a nových požiadaviek zo strany objednávateľa.

2.1 Ciele projektu

Adam Puškáš 60%, Lenka Pejchalová 40%

1. Zníženie administratívnej záťaže pracovníkov wellness centra

Ide predovšetkým o elimináciu neefektívnej práce s papierovými dokumentmi, ktorá bola pred zavedením informačného systému spojená s rôznymi aspektmi prevádzky wellness centra. Patrí sem napríklad vypisovanie papierového potvrdenia o rezervácii, evidencia faktúr v tlačenej podobe, ručné vypisovanie členských preukazov, vybavovanie písomných sťažností a podobne. (obsadenie miestností, darčekové karty, upozornenia, faktúry, cenníky, preukazy, reklamy, sťažnosti, opravy - faktúry, opravári, zoznam personál, platy)

2. Umožnenie flexibilnej správy údržby priestorov a vybavenia wellness centra

Dôsledná údržba je základným predpokladom pre správne fungovanie wellness centra. V súvislosti s jej vykonávaním je potrebné, aby systém umožňoval jej detailné plánovanie v závislosti od aktuálneho stavu priestorov a vybavenia, ako aj poskytovať manažmentu centra prehľadové informácie o jeho údržbe.

3. Zvýšenie pohodlia klientov možnosťou vytvárať rezervácie online (prostredníctvom internetu)

Klient má možnosť vytvoriť rezerváciu pobytu v niektorej časti wellness centra z pohodlia svojho domova, čo predovšetkým u mladých ľudí efektívne zvyšuje potenciál pre návštevu konkrétne nášho zariadenia.

4. Odmeňovanie verných zákazníkov na základe jednoduchého a jednotného systému

Zákazník je motivovaný navštevovať naše wellness centrum pravidelne vďaka vernostnému programu, ktorý mu automaticky poskytuje možnosť rezervácie každého desiateho pobytu úplne bezplatne.

5. Zefektívnenie komunikácie medzi klientom a pracovníkmi centra

V prípade potreby oznámiť klientovi nejakú skutočnosť – napr. zrušenie jeho už zaplatenej rezervácie z dôvodu naplánovania údržby na daný termín, je klient okamžite notifikovaný elektronickou formou (napr. pomocou elektronickej pošty) a zaplatená suma je mu automaticky vrátená na osobný účet v podobe bonusového kreditu.

6. Zjednodušenie evidencie platieb za produkty a služby (kreditový systém)

Platobný styk medzi klientom a wellness centrom je realizovaný na základe systému s predplateným kreditom, ktorým klient platí za poskytované služby. Kredit si klient môže navýšiť prevodom z bežného účtu prostredníctvom certifikovanej platobnej brány.

2.2 Funkčné vlastnosti produktu

Adam Puškáš 40%, Lenka Pejchalová 60%

Primárnou úlohou informačného systému bude zefektívnenie a administratívne zjednodušenie prevádzky wellness centra automatizáciou niektorých činností a poskytovaním prehľadného a flexibilného prostredia pre zamestnancov, manažment aj zákazníkov. Jeho funkcionality bude spočívať predovšetkým v **nasledovných bodoch**:

1. evidencia zamestnancov a klientov vrátane ich osobných profilov (počnúc registráciou klienta)

2. evidencia vybavenia wellness centra (jeho stav, dátum a čas poslednej údržby)
3. centralizovaný systém pre plánovanie údržby priestorov a vybavenia
4. rezervácie priestorov a vybavenia wellness centra, eliminácia konfliktov s naplánovanou údržbou
5. automatická notifikácia klienta v prípade zrušenia rezervácie (napr. z dôvodu údržby), vrátenie kreditu na osobný účet
6. kreditový systém platieb za rezervácie a služby (navýšenie kreditu prostredníctvom platobnej brány)
7. automatizovaný systém odmeňovania verných zákazníkov (na základe stanovených kritérií)

Systém **nebude** poskytovať funkcionality pre:

1. programovanie a správu elektronických náramkov, slúžiacich ako token pre prístup do jednotlivých sekcií centra, ako aj na iné účely. Táto funkcionality bude riešená externou aplikáciou od dodávateľa čipových náramkov, pričom náš systém bude poskytovať rozhranie pre jednoduchú prácu s ňou.
2. prevod financií z bankového účtu zákazníka na osobný účet vo wellness centre – túto funkcionality bude poskytovať platobná brána certifikovanej finančnej inštitúcie.
3. prehľad účtovníctva – výplaty zamestnancov, výdavky za údržbu, škody na zariadení a podobne.

Systém bude používaný nielen pracovníkmi a manažmentom centra, ale aj samotnými zákazníkmi, ktorí si vďaka previazanosti systému s intuitívnym webovým rozhraním budú môcť zarezervovať pobyt centre v požadovanom čase z pohodlia domova bez rizika návštevy centra v už obsadenom alebo nedostupnom termíne, ako aj dozvedieť sa aktuálne i dlhodobé informácie o centre.

Vytváraný informačný systém je určený pre rozrastajúce sa wellness centrum konkrétneho zákazníka, jeho neskoršie nasadenie v iných, podobných zariadeniach však nemožno vylúčiť.

2.3 Nie-funkčné vlastnosti produktu

Adam Puškáš 50%, Lenka Pejchalová 50%

Informačný systém bude mať charakter sieťovej aplikácie a bude rozdelený do 2 sekcií – administratívnej a používateľskej. Do administratívnej sekcie budú mať prístup iba zamestnanci centra, obvykle priamo z jeho priestorov pomocou špeciálnej aplikácie, zatiaľ čo používateľská sekcia bude prístupná verejne z internetu, pričom k prístupu do nej bude postačovať bežný webový prehliadač. Používateľská sekcia bude umožňovať verejný anonymný, ako aj registrovaný prístup používateľa. Počet súčasne so systémom pracujúcich používateľov by nemal presiahnuť 300.

Vzhľadom na obmedzenú počítačovú gramotnosť širokej verejnosti je potrebné spraviť grafické používateľské rozhranie (predovšetkým používateľskej sekcie systému) prehľadným a intuitívnym.

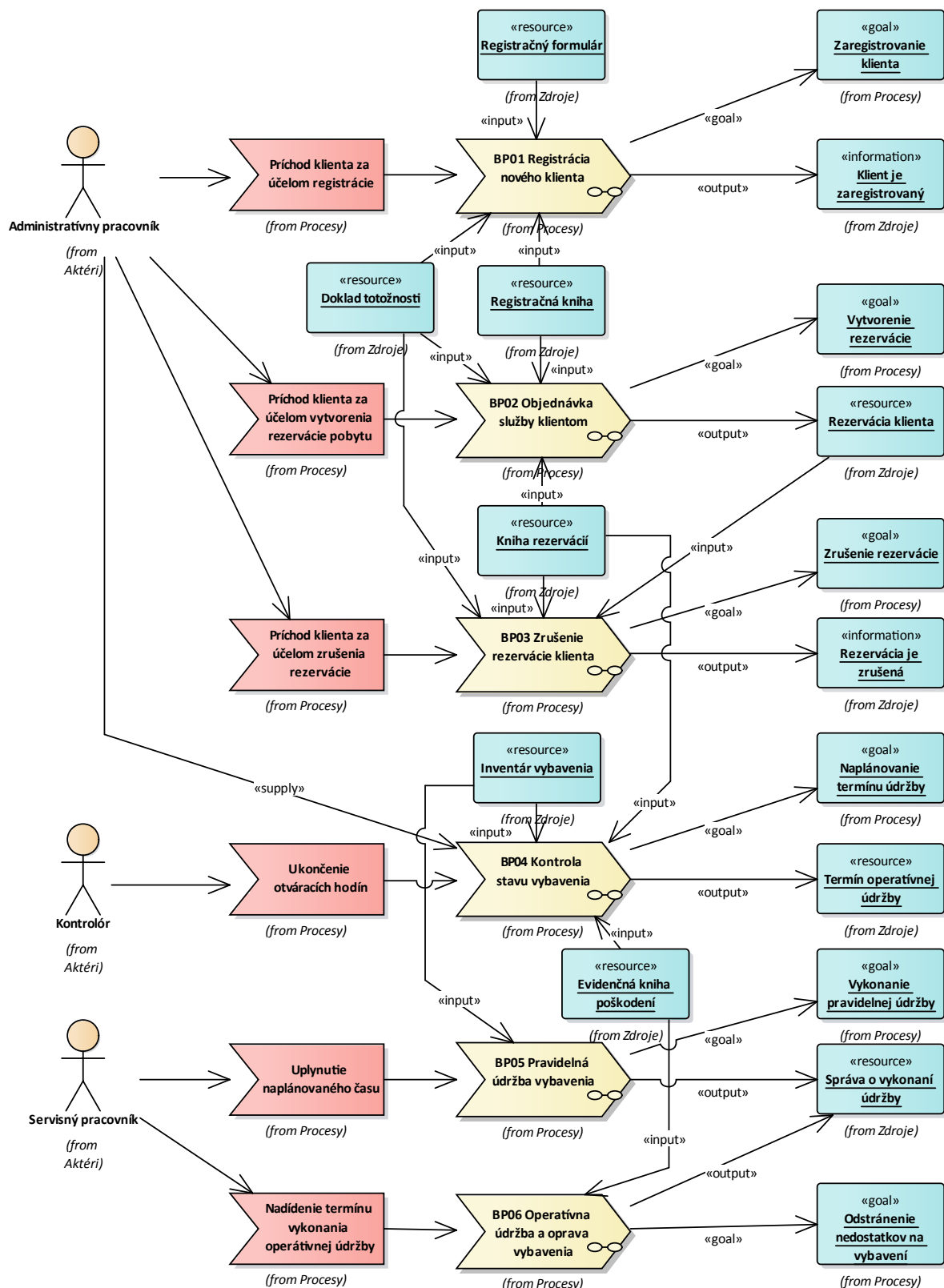
Keďže systém je navrhovaný pre stredne veľké wellness centrum s rádovo stovkami klientov (očakáva sa do 1000 registrovaných zákazníkov), bude potrebné uchovávať značné množstvo údajov v adekvátne zabezpečenej forme – predovšetkým osobné údaje používateľov musia byť chránené pred zneužitím a stratou, pričom ich ochrana bude realizovaná na základe štandardných metód. Zabezpečenie redundancie systému (ochrana pred výpadkami) v podobe záložných serverov realizované nebude, keďže to povaha informačného systému nevyžaduje a z finančného hľadiska to pre zákazníka nie je akceptovateľné.

Pre možné budúce nasadenie systému v iných, podobných voľnočasových zariadeniach podobnej veľkosti (akvaparky, plavárne, ako aj ďalšie wellness centrá) je vhodné systém realizovať s dôrazom na jeho jednoduchú modifikovateľnosť a škálovateľnosť. Formy jeho neskorších úprav sa môžu týkať napr. podoby používaných tokenov (elektronické náramky, bezkontaktné čipové karty) či systému platieb za služby.

3 Biznis procesný model

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Adam Puškáš 55%, Lenka Pejchalová 45%



Obr. 1: Biznis procesný model wellness centra

3.1 Aktéri

Adam Puškáš 40%, Lenka Pejchalová 60%

Kapitola obsahuje opis činností aktérov a príslušných persón, identifikovaných počas biznis analýzy. Najvýznamnejším aktérom je administratívny pracovník, ktorý sa spolupodieľa na väčšine činností, ktoré sú s prevádzkou centra spojené.

Administratívny pracovník

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Administratívny pracovník centra je primárne zodpovedný za vytváranie a evidenciu registrácií zákazníkov. Náplňou práce je taktiež zabezpečovanie rôznych administratívnych prác, týkajúcich sa predovšetkým koordinácie údržby a kontroly vybavenia wellness centra.

Jednou z administratívnych pracovníčok centra je dvadsaťštyriročná Lenka Oddýchnutá, ktorej vzdelanie a charakterové črty dokonale spĺňajú nami definované požiadavky na zamestnanca. Ukončila štúdium na vysokej škole ekonomického zamerania a svoje prvé skúsenosti v odbore získala vo svojom predchádzajúcom zamestnaní. Plynule ovláda anglický a francúzsky jazyk. Lenka je veľmi komunikatívna, zodpovedná pracovníčka s dokonalými organizačnými schopnosťami. Prácu s informačnými technológiami zvláda na veľmi dobrej úrovni.

Kontrolór

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Pracovná pozícia kontrolóra zahŕňa predovšetkým inšpekciu a kontrolu funkčnosti vybavenia wellness centra v rámci procesu kontroly jeho stavu. Spolupracuje s administratívnym pracovníkom, ktorý zistené nedostatky eviduje do evidenčnej knihy poškodení a v prípade potreby môže napláňovať operatívnu údržbu.

Kontrolór Adam Zodpovedný, 50 rokov, je veľmi skúsený pracovník s dlhoročnou praxou, vyznačujúci sa skvelým technickým myslením a dôrazom pre detaily. Vo svojom odbore pracuje už 20 rokov, počas ktorých získal množstvo skúseností s technikou, ktoré je v rámci centra využívaná. Vďaka nim vie spoľahlivo odhaliť všetky nedostatky a problémy s jej funkčnosťou.

Servisný pracovník

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Servisný pracovník sa stará o komplexnú údržbu všetkého vybavenia centra. Súčasťou jeho práce je čistenie, montáž a oprava zariadení, ako aj ich výmena za nové v prípade potreby. Zodpovedá za zvládnutie pridelených servisných úloh v požadovanej kvalite a v čo najkratšom možnom čase. Keďže jeho pracovný čas nie je vždy pevne stanovený, vyžaduje sa od neho vysoká flexibilita.

Tridsaťdvaročný Anton Zručný je veľmi pracovitý a šikovný servisný pracovník s pracovnými skúsenosťami z mnohých významných spoločností, čím dokonale spĺňa nami stanovené požiadavky. Jeho zodpovednosť a energický prístup k práci je výborným predpokladom pre rýchle a spoľahlivé dokončenie úloh.

3.2 Zdroje

Adam Puškáš 45%, Lenka Pejchalová 55%

Doklad totožnosti

«resource»

Lenka Pejchalová

Ako doklad totožnosti slúži akýkoľvek platný identifikačný doklad klienta (napr. občiansky preukaz, karta poistenca a pod.).

Evidenčná kniha poškodení

«resource»

Adam Puškáš

Slúži na zaevidovanie nedostatkov, respektíve poškodení vybavenia, ktoré boli zistené počas výkonu jeho kontroly. Je základným podkladom pre proces operatívnej údržby a opravy vybavenia.

Inventár vybavenia

«resource»

Adam Puškáš

Katalóg, obsahujúci zoznam všetkých položiek vybavenia, respektíve zariadenia wellness centra (napr. sauny, jacuzzi, termálne a plavecké bazény a pod.).

Klient je zaregistrovaný

«information»

Lenka Pejchalová

Informácia o úspešnom vykonaní registrácie nového klienta.

Kniha rezervácií

«resource»

Adam Puškáš

Obsahuje podrobné záznamy o všetkých aktuálnych rezerváciách pobytu klientov vo wellness centre, vrátane príslušných termínov a špecifikácie predmetu konkrétnej rezervácie.

Registračná kniha

«resource»

Lenka Pejchalová

Nachádzajú sa v nej identifikačné čísla a osobné údaje všetkých registrovaných klientov centra.

Registračný formulár

«resource»

Lenka Pejchalová

Je využívaný v rámci procesu registrácie nového klienta. Klient doň vyplňa osobné a iné upresňujúce údaje, ktoré sú potrebné pre jeho evidenciu v registračnej knihe.

Rezervácia je zrušená

«information»

Adam Puškáš

Informácia o úspešnom zrušení rezervácie klienta na jeho žiadosť.

Rezervácia klienta

«resource»

Adam Puškáš

Ide o konkrétny termín rezervácie klienta v spojení s jej predmetom a inými, upresňujúcimi informáciami.

Správa o vykonaní údržby

«resource»

Adam Puškáš

Dokument, ktorý obsahuje detailné informácie o vykonanej operatívnej alebo pravidelnej údržbe.

Termín operatívnej údržby

«resource»

Adam Puškáš

Jedná sa o dátum najbližšej operatívnej údržby vybavenia, ktorá bude vykonaná na základe jej naplánovania v dôsledku zistenia nedostatkov na vybavení počas jeho kontroly.

3.3 Procesy

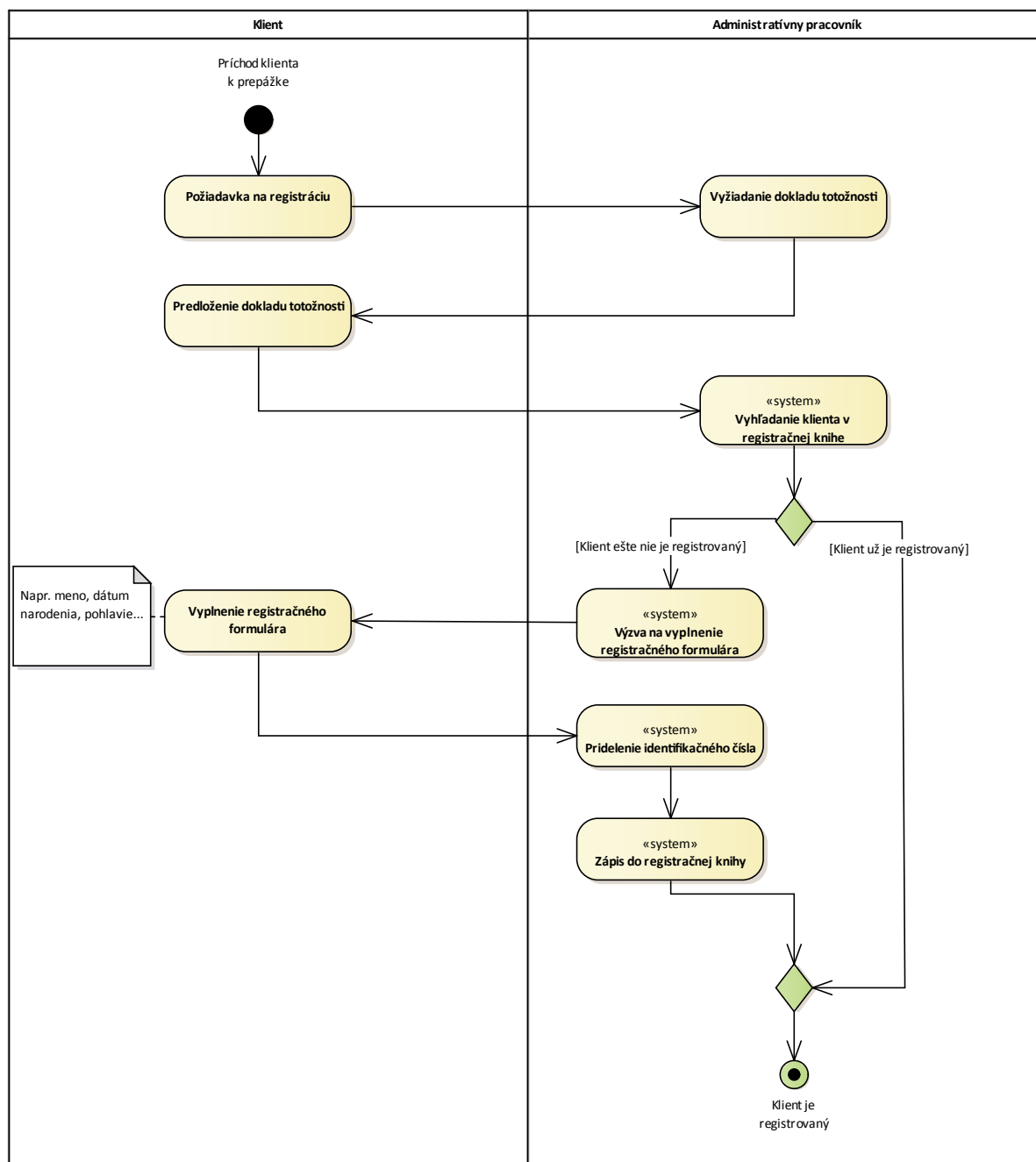
Adam Puškáš 55%, Lenka Pejchalová 45%

3.3.1 BP01 Registrácia klienta

Lenka Pejchalová

Podstatou tohto biznis procesu je registrácia nových klientov wellness centra. Po overení totožnosti klient vyplní registračný formulár, následkom čoho mu je pridelené unikátne identifikačné číslo, ktoré je spolu s jeho osobnými údajmi zaevidované do registračnej knihy.

Lenka Pejchalová



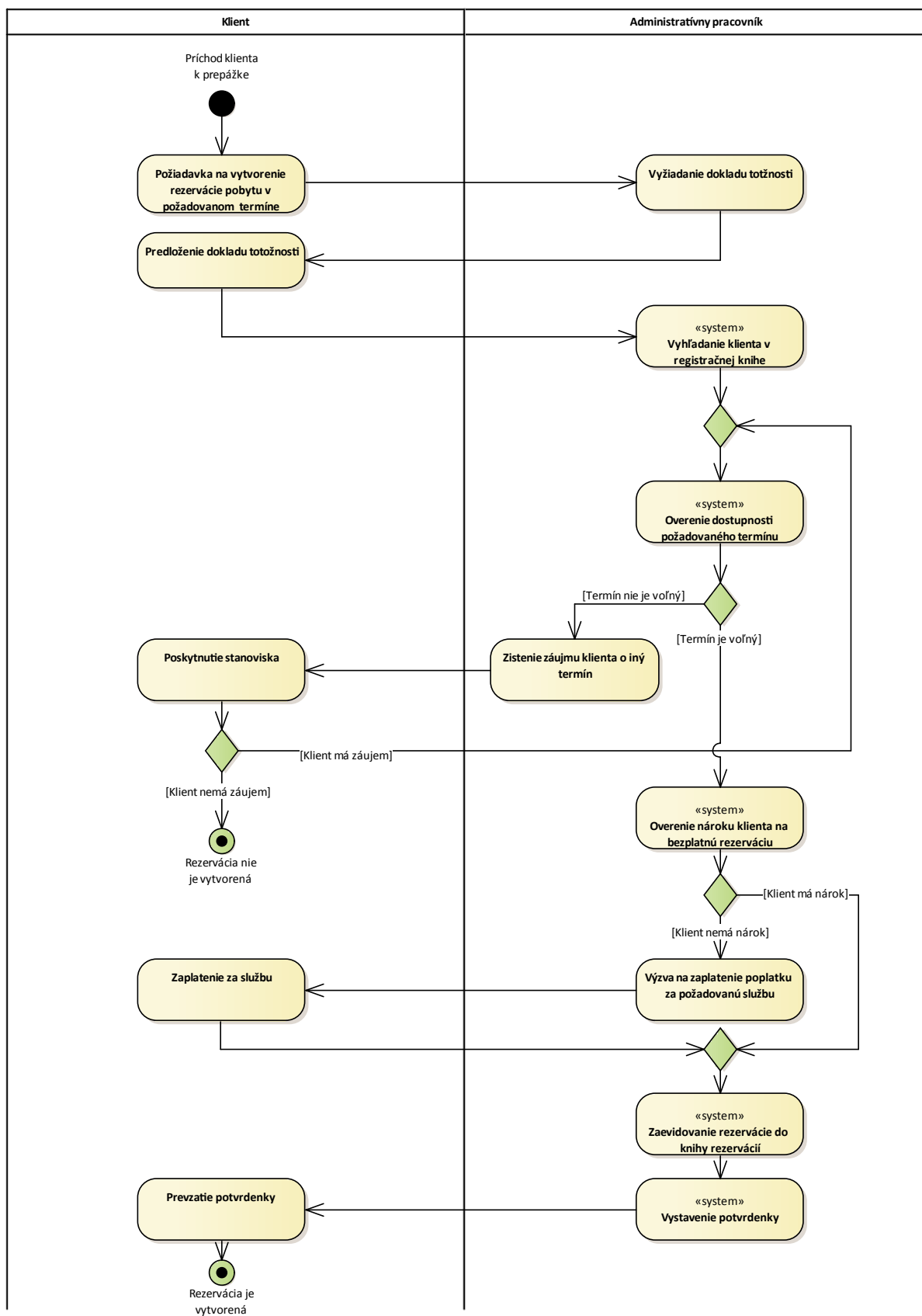
Obr. 2: BP01 Registrácia nového klienta

3.3.2 BP02 Objednávka služby klientom

Adam Puškáš

V procese objednávky služby si klient môže zarezervovať pobyt v centre v požadovanom termíne a rozsahu. V prípade, že v klientom zvolenom termíne nie je možné vytvoriť novú rezerváciu (je obsadený, príp. nedostupný pre naplánovanú údržbu), klient je požiadaný o zvolenie si iného termínu; ak nemá záujem, proces končí neúspechom. Cieľom procesu je vytvorenie novej rezervácie pre klienta.

Adam Puškáš



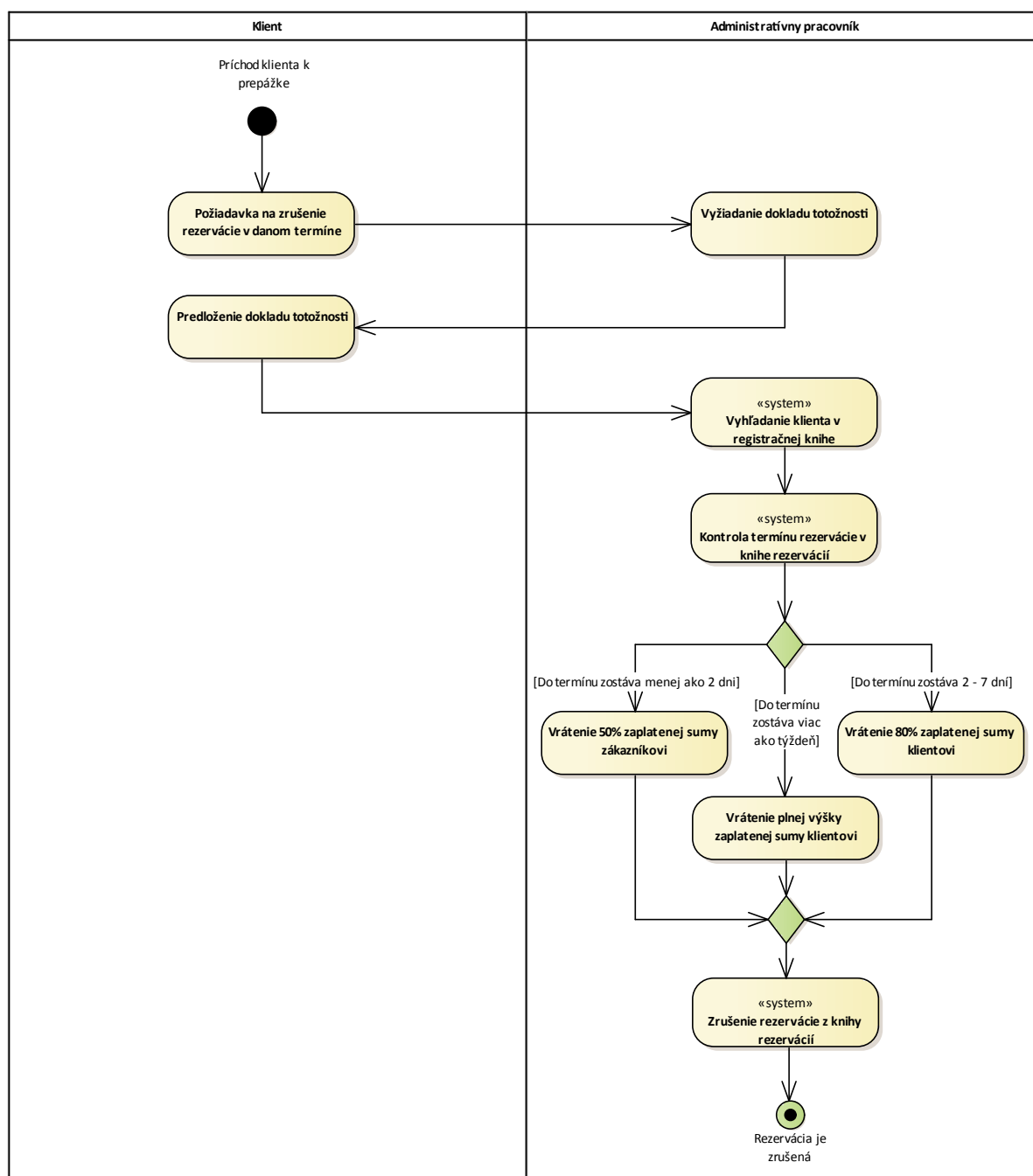
Obr. 3: BP02 Objednávka služby klientom

3.3.3 BP03 Zrušenie rezervácie klienta

Lenka Pejchalová

Klient má v rámci tohto procesu možnosť zrušiť svoju existujúcu rezerváciu, pričom mu budú vrátené peniaze. V závislosti od počtu dní, ktoré zostávajú do termínu rezervácie, môže byť klientovi účtovaná pokuta vo výške 0 – 50% pôvodne zaplatenej sumy. Cieľom procesu je zrušenie klientovej rezervácie z rezervačnej knihy.

Lenka Pejchalová



Obr. 4: BP03 Zrušenie rezervácie klienta

3.3.4 BP04 Kontrola stavu vybavenia

Adam Puškáš 40%, Lenka Pejchalová 60%

Počas tohto procesu je vykonávaná vizuálna aj funkčná kontrola vybavenia centra. V prípade odhalenia akýchkoľvek nedostatkov na vybavení je ihneď naplánovaný termín operatívnej údržby, pričom v prípade konfliktu s termínom niektorej klientskej rezervácie pobytu je klient o tejto skutočnosti upovedomený a buď si musí zvoliť alternatívny termín, alebo sú mu vrátené finančné prostriedky v plnej výške. Cieľom procesu je overenie stavu vybavenia a v prípade, že si to situácia vyžaduje, aj naplánovanie jeho mimoriadnej údržby (opravy).

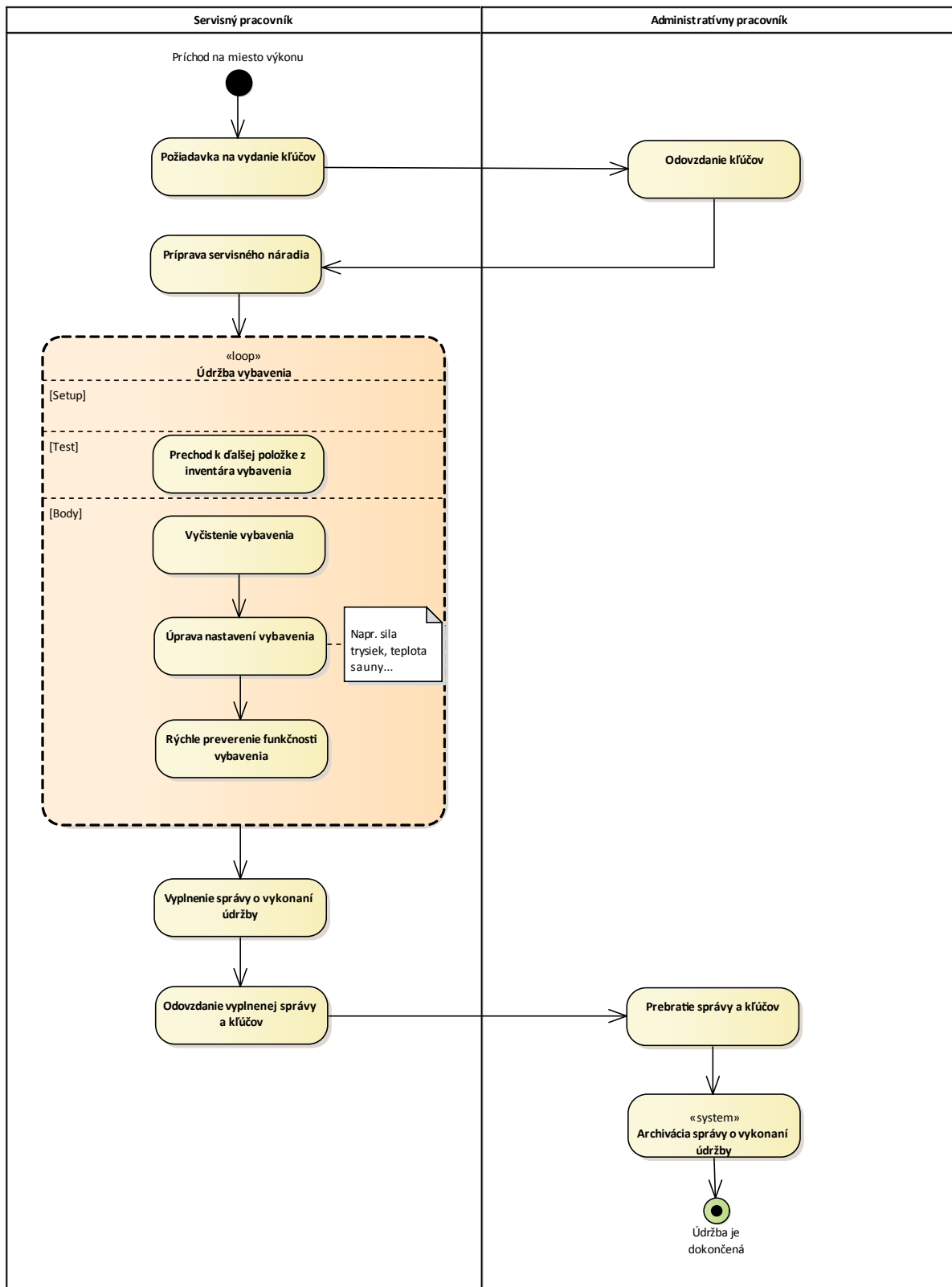
Adam Puškáš 40%, Lenka Pejchalová 60%

3.3.5 BP05 Pravidelná údržba vybavenia

Adam Puškáš

Tento proces je uskutočňovaný periodicky na týždennej báze a jeho cieľom je udržiavať vybavenie centra v plne funkčnom stave. Zahŕňa jeho čistenie, úpravu rôznych nastavení či krátke preverenie funkčnosti. Jeho výstupom je správa o vykonaní údržby.

Adam Puškáš



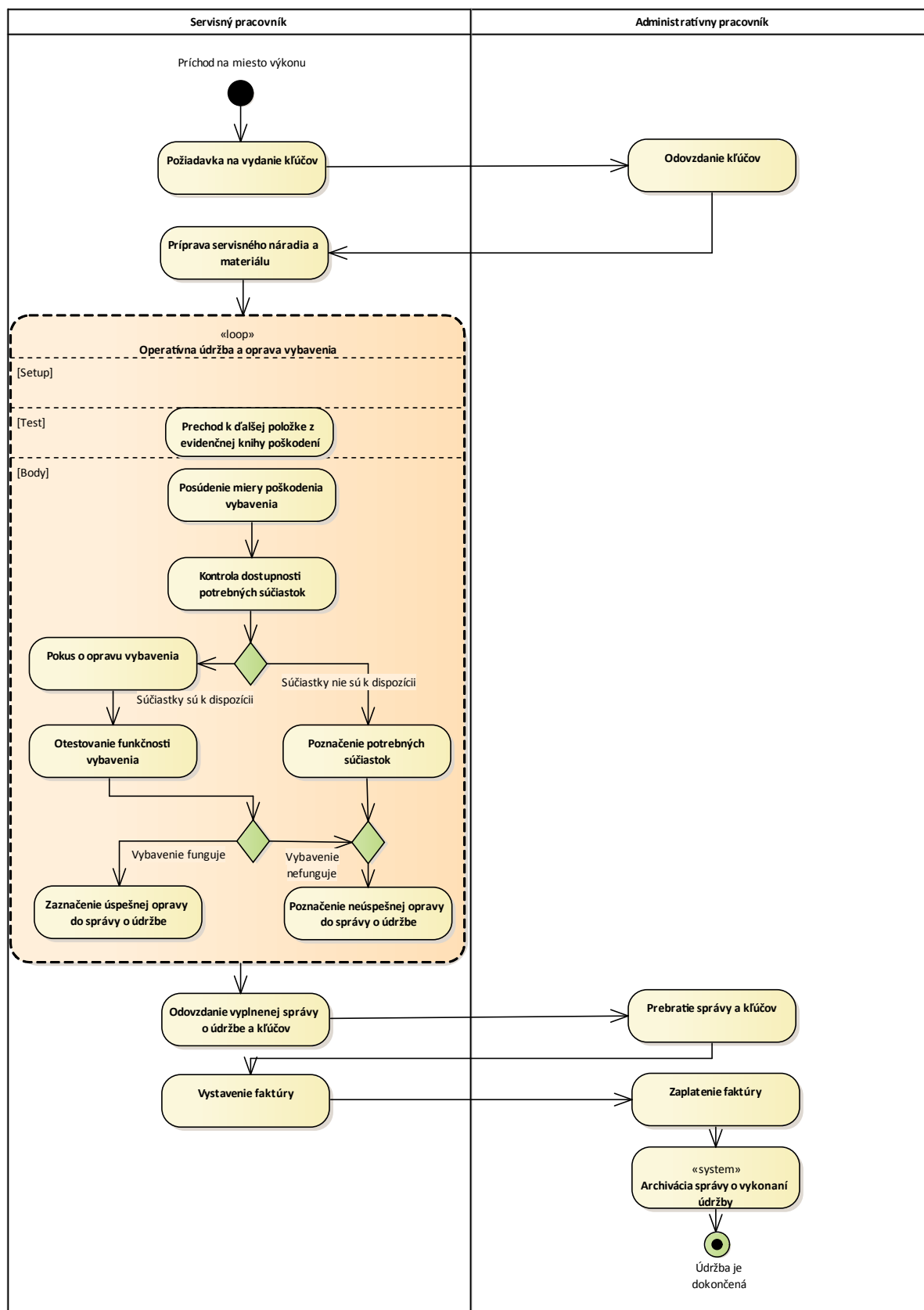
Obr. 6: BP05 Pravidelná údržba vybavenia

3.3.6 BP06 Operatívna údržba a oprava vybavenia

Adam Puškáš 60%, Lenka Pejchalová 40%

V rámci tohto procesu dochádza k mimoriadnej údržbe, respektíve oprave vybavenia, na ktorom boli v procese kontroly zistené rôzne, prevažne funkčné nedostatky. Pre účely opráv môže byť potrebné obstaranie nových súčiastok a dielov, v takom prípade sa oprava vybavenia končí neúspechom a proces bude musieť byť v blízkej budúcnosti zopakovaný. V prípade úspešnej opravy (sfunkčnenia) problémového vybavenia je proces úspešný a bol dosiahnutý jeho cieľ. Výstupom procesu je (ako v prípade pravidelnej údržby) archivovaná správa o vykonaní údržby.

Adam Puškáš 60%, Lenka Pejchalová 40%



Obr. 7: BP06 Operatívna údržba a oprava vybavenia

4 Revízia opisu riešeného problému

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5 Požiadavky na informačný systém

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.1 Špecifikácia požadovaného riešenia

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.1.1 Aktéri

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.2 Sumarizácia tried

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.2.1 Rozhranie

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.2.2 Správcovia

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.2.3 Údaje

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

5.3 Ďalšie požiadavky

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

6 Zhodnotenie

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

Príloha A Zápisy z cvičení

Adam Puškáš, Lenka Pejchalová

A.1 Cvičenie 2

- pôvodne papierová administratíva - sekretárka.... (zníženie administratívnej záťaže)
- Evidencia vybavenia (sauny, jacuzzi...)
- Údržba - kedy čo potrebuje údržbu - plánovanie údržby od...do
- Klient - vytváranie rezervácii - Od..do, ktorá časť centra (vybavenie)? ; v prípade obsadenosti termínu neumožní novú rezerváciu
- bez ohľadu na kapacitu si musím byť schopný to rezervovať iba pre seba - dvojnásobok ceny; systém automaticky upozorní na možný konflikt v čase
- PLATBY - KREDIT – „prepaidový“ systém - strhávanie z kreditu; nabitie prostredníctvom platobnej brány
- STORNO možné, po určitej dobe pokuta vo výške 50% pôvodnej sumy (strhnuté z kreditu)
- Evidencia klientov, zamestnancov - kvôli údržbe - viem povedať, že teraz niektorý pracovník robí údržbu; logovanie spustenia a ukončenia údržby - vtedy zariadenie nie je k dispozícii
- v prípade naplánovania údržby na obsadený termín treba vrátiť kredit a notifikovať klientov
- Odmeňovanie - každá desiatá rezervácia grátis - ovplyvňuje to proces kúpy; celkovo každá desiatá (sauna, pobyt...)
- CENA - za každú položku si viem definovať sadzbu - balíčky služieb (sauna + jacuzzi...)
- do mínusu sa nedá ísť -- po vyčerpaní kreditu zákazník nič nerezervuje

A.1 Cvičenie 3

Otázky a odpovede

1. *Otázka:* Aký je rádovo očakávaný počet (unikátnych) zákazníkov wellness centra v časovom horizonte 1 roka? Do akej miery sa plánuje investovať do marketingu (všeobecný záujem zákazníkov)?

Odpoveď: Očakáva sa do 1000 registrovaných zákazníkov. V jednom okamihu by systém mali používať rádovo stovky používateľov.

2. *Otázka:* Do akej miery je potrebné riešiť zabezpečenie údajov a ochranu systému pred výpadkami? Plánuje sa nasaďovať nejaké záložné servery?

Odpoveď: Štandardná ochrana údajov je plne postačujúca. Ochrana systému pred výpadkami nie je potrebná a záložné servery nasadené nebudú.

3. *Otázka:* Je plánované poskytovať klientom aj iné druhy benefitov ako nárok na vytvorenie každej desiatej rezervácie bezplatne?

Odpoveď: Nie.

4. *Otázka:* Do akej miery má systém riešiť funkcionality platieb za služby?

Odpoveď: Systém bude využívať kreditový systém platieb, avšak samotný prevod peňazí z účtu klienta (dobitie kreditu) bude prebiehať prostredníctvom externej platobnej brány.

-Identifikovaní aktéri: administratívny pracovník, údržbár, kontrolor

- Názov biznis procesu "Rezervácia pobytu" je nevhodný, "Objednávka služby" je vhodnejšie

A.1 Cvičenie 4

Otázky a odpovede

1. *Otázka:* Koľko dní pred termínom rezervácie ju ešte môže zákazník zrušiť bez zaplattenia pokuty ? Aká je jej výška?

Odpoved': Výška pokuty sa odvíja od počtu dní, ktoré zostávajú do termínu rezervácie: - viac ako 7 dní --> bez pokuty; - 2-7 dní --> pokuta 20% zaplatenej sumy; - menej ako 2 dni --> pokuta 50% zaplatenej sumy

2. *Otázka:* Ako u vás prebieha výkon už naplánovanej údržby?

Odpoved': Na začiatku procesu údržby príde servisný pracovník a vypýta si kľúče od priestorov. Následne vykoná potrebné úkony a nakoniec vypíše správu o vykonaní údržby. [zjednodušené]

3. *Otázka:* Kto okrem servisného pracovníka v tomto procese vystupuje?

Odpoved': Vystupuje tam pracovník, ktorý údržbárovi odovzdá kľúče od priestorov a po dokončení údržby ich opätovne preberie spolu s vyplnenou správou o vykonaní údržby.

4. *Otázka:* Ako je to s pravidelnou údržbou (na rozdiel od operatívnej)?

Odpoved': Pravidelná údržba sa vykonáva na týždennej báze (v pondelok doobeda), zatiaľ čo operatívna sa vykonáva v prípade potreby, t.j. po zistení nedostatkov / poškodení na vybavení centra. Taktiež pravidelná údržba je predplatená, kým za operatívnu sa platí hneď po jej výkone.

5. *Otázka:* Mohli by ste ešte upresniť počet simultánne so systémom pracujúcich používateľov?

Odpoved': Ich počet by nemal presiahnuť 300.