

# Hotelový rezervační systém

## Úvod

Dokument není možno považovat za uživatelskou dokumentaci, ale jako popis procesů které hotelový rezervační systém podporuje a jejich scénářů

## Procesy

Hotelový rezervační systém podporuje následující procesy:

- Správa ubytovacích kapacit obsluhou
- Vytvoření rezervace zákazníkem
- Zrušení rezervace zákazníkem
- Potvrzení rezervace obsluhou
- Zamítnutí rezervace obsluhou
- Zobrazení přehledů obsazenosti pokojů obsluhou
- Zobrazení přehledů obsazenosti pokojů zákazníkem

## Správa ubytovacího zařízení obsluhou

Tento proces podporuje:

- vytváření, změnu a mazání typů pokojů ubytovacího zařízení. Každý typ pokoje se skládá z atributů název a popis (s možností vkládat HTML kód). Při smazání typu pokoje se smažou i všechny pokoje s daným typem a jejich rezervace
- vytváření, změnu a mazání ceny konkrétního typu pokoje v závislosti na jeho kapacitě a období, tedy jakýsi cenový plán. Cenový plán se skládá z atributů typ pokoje, datum od, datum do, kapacita a cena
- vytváření, změnu a mazání pokojů ubytovacího zařízení. Každému pokoji je přiřazen jeho název (může být i číslo), popis (s možností vkládat HTML kód) typ a kapacita. Při smazání pokoje se smažou i všechny jeho rezervace.

## Vytvoření rezervace zákazníkem

- Zákazník zadá termín rezervace (datum od, do) a počet osob.
- Systém automaticky nabídne výpis pokojů ve formě název, popis typu pokoje, popis pokoje a cena za pokoj, které jsou v daném období k dispozici (tzn. neexistuje žádná rezervace ve stavu nová nebo potvrzená) a jejich kapacita odpovídá zadanému počtu osob nebo je vyšší.
- Zákazník vybere z tohoto seznamu jeden pokoj
- Zákazník vyplní informace o sobě (jméno, příjmení, telefon, email)

- Systém zobrazí souhrné informace o nové rezervaci, kde budou uvedeny všechny dosud vyplněné údaje a vypočítaná cena
- Systém vygeneruje a zobrazí unikátní kód, který zákazník bude moci použít pro autentizaci v případě zrušení rezervace
- Zákazník provede potvrzení rezervace
- Systém zaeviduje novou rezervaci a přiřadí ji stav „Nová“
- Systém zašle informační email o nové rezervaci na emailovou adresu zákazníka a na adresu ubytovacího zařízení včetně souhrných informací o rezervaci a unikátního kodu pro zrušení rezervace

### **Zrušení rezervace zákazníkem**

- zákazník použije unikátní kód, který mu byl přidělen při nové rezervaci a svou emailovou adresu
- systém ověří tyto údaje a pokud jsou platné tak nabídne možnost zrušení rezervace zákazníkem. V případě, že už nastal den začátku rezervace, systém již zrušení rezervace nepovolí
- zákazník zruší rezervaci
- stav rezervace se změní na „Zrušeno zákazníkem“
- systém zašle informační email zákazníkovi a na adresu zařízení že rezervace byla zrušena zákazníkem

### **Potvrzení rezervace obsluhou**

- systém zobrazí seznam rezervací ve stavu „Nová“
- obsluha vybere rezervaci a změní její stav na Potvrzená
- systém zašle informační email zákazníkovi a na adresu zařízení že rezervace byla potvrzena zařízením

### **Zamítnutí rezervace obsluhou**

- systém zobrazí seznam všech rezervací
- obsluha vybere rezervaci a změní její stav na Zamítnutá a vloží text důvodu zamítnutí
- systém zašle informační email zákazníkovi a na adresu zařízení že rezervace byla zamítnuta zařízením včetně důvodu
- pozn. Stavů rezervace tedy budou celkem 4: Nová, zrušená zákazníkem, potvrzená a zamítnutá

### **Zobrazení přehledů obsazenosti pokojů obsluhou**

- systém zobrazí seznam všech pokojů

- obsluha vybere pokoj
- systém zobrazí měsíční kalendář s vyznačenými rezervacemi ve stavu Nová a Potvrzená

### **Zobrazení přehledů obsazenosti pokojů zákazníkem**

- systém zobrazí seznam všech pokojů ve formě název pokoje, popis typu pokoje, popis pokoje, kalendář s vyznačenými rezervacemi ve stavu Nová a Potvrzená a formulář pro možnost vytvoření rezervace
- zákazník zadá termín rezervace (datum od, do) a počet osob u vybraného pokoje a dále pokračuje scénářem vytvoření rezervace zákazníkem

### **Další funkční požadavky**

- obsluha může editovat předměty a texty všech odcházejících emailů
- obsluha může editovat doprovodné texty všech kroků rezervačního procesu
- obsluha může měnit kod používané měny
- obsluha může měnit počet dnů před začátkem rezervace, kdy již není možno stornovat rezervaci