

Заказчик: Необходимо разработать приложение, которое поможет нам эффективно управлять гостиницей, улучшить сервис для наших гостей и повысить уровень комфорта проживания. Важно, чтобы приложение было простым в использовании и удовлетворяло всем нашим потребностям.

Разработчик: Для кого предназначено данное приложение?

Заказчик: Предполагается, что приложением будет пользоваться руководитель и сотрудник гостиницы, а так же некоторые функции будут доступны клиенту и гостям.

Разработчик: На каких устройствах будет доступен функционал приложения?

Заказчик: Приложение предназначено исключительно для использования персоналом гостиницы (руководителями, администраторами) на персональных компьютерах в офисе. Тем не менее, для обеспечения удобства бронирования номеров, оплаты и других операций гостям следует иметь возможность пользоваться функционалом как на персональном компьютере, так и на мобильных устройствах (смартфонах, планшетах).

Разработчик: Какие возможности необходимо предоставить администраторам гостиницы?

Заказчик: Администратор гостиницы должен иметь полный доступ к информации о бронированиях и заселении гостей. Возможность управлять номерным фондом и назначать свободные номера, оперативно взаимодействовать с другими отделами гостиницы для решения вопросов гостей, проведения финансовых операций, таких как прием платежей и выставление счетов. Работать с клиентами с учетом их пожеланий и предпочтений.

Разработчик: Опишите процесс работы администратора гостиницы?

Заказчик: При регистрации гостей администратор гостиницы производит поиск бронирования или создание нового бронирования номера для гостя. При регистрации администратор вводит данные гостя и другую информацию, выбирает нужный типа номера, проверяет доступность и назначает номера гостю. Далее администратор регистрирует оплату и оформление документов (например, квитанции или счета) на проживание.

После регистрации администратор предоставляет информацию о доступных услугах и удобствах гостиницы. Активирует карту доступа к номеру и передает ее гостю. При оформлении заезда гостей в номер, номер приобретает статус «Занят».

В день выселения в 12:00 карта доступа к номеру блокируется. Как только будет оформлен выезд гостей из номера, номер приобретает статус «Грязный» (его необходимо убрать перед заездом новых гостей).

Администратор создает график уборки номеров на определенный период времени (неделя, месяц), распределяет уборочный персонал на различные номера и задачи в соответствии с заявками от гостей или по расписанию, отслеживает выполнение уборочных работ, формирует отчетность о выполненных работах и статистику по уборке номеров.

При закреплении уборочного персонала на уборку номера, статус номера приобретает значение «Назначен к уборке». Как только работы по уборке номера выполняются номер приобретает статус «Чистый». Заселить гостя можно только в чистый номер.

Разработчик: Какие возможности необходимо предоставить руководителю гостиницы?

Заказчик: У руководителя гостиницы широкий спектр функционала, например, просмотр статистики по загрузженности отеля, выручке, наполненности номеров и другим показателям. Так же необходимо предоставить возможность управлять персоналом и расписанием работ, выполнять мониторинг выполнения задач.

Разработчик: Какие показатели необходимо рассчитывать при анализе продаж?

Заказчик: Продажи оцениваются по различным показателям. Это и общеизвестные показатели, такие как сумма продаж, количество продаж, а также специфические показатели, которые используются в отельном бизнесе. К ним относятся:

Процент загрузки номерного фонда – это отношение количества проданных ночей к общему количеству номеров в отеле.

ADR (Average Daily Rate) – это показатель для расчета эффективности работы гостиницы. Показывает среднюю стоимость номера за некий промежуток времени. Показатель получается за счет деления чистой выручки от продаж номерного фонда (после вычета скидок, косвенных налогов, стоимости завтраков и т.п.) на общее количество проданных за рассматриваемый период номеров. Другими словами, данный показатель равен отношению суммы продаж к числу ночей.

RevPAR (средний доход на комнату) — один из самых важных показателей, так как он воплощает собой всю политику продаж. RevPAR равен выручке от продажи номерного фонда, поделённой на количество всех номеров в отеле. Иначе говоря, RevPAR равен ADR, умноженной на процент загрузки.

Данные показатели необходимо формировать на определенную дату.

Разработчик: Какие данные и информацию Вы считаете важными для хранения в информационной системе гостиницы? Нам нужно понять, какие ключевые данные необходимо сохранить для обеспечения эффективной работы и обслуживания гостей.

Заказчик: Я не знаю, какие данные требуется хранить, но об этом информированы мои сотрудники. Они подготовили для вас пакет документов для анализа.

Разработчик: С какими сервисами необходимо интегрировать приложение?

Заказчик: Необходимо обеспечить доступ к данным для интеграции системами управления бронированием (PMS). Интеграция с такими системами позволит автоматизировать процесс бронирования номеров, управлять ценами и акциями.

Разработчик: Есть какие-то дополнительные требования или пожелания?

Заказчик: Да. Необходимо обеспечить конфиденциальность и безопасность хранения данных о гостях, чтобы исключить возможность их утраты или несанкционированного доступа.