

Ital. Schweiz

Am See mit Palmen, mediterranes Klima

Auch Wanderungen möglich

Große Hotelanlage aber auch kleine Häuser

Hotelkette! Wenn Software erfolgreich auch in anderen Standorten

Deutschsprachige Führung → Programm erst einmal in d. Sprache...

Später F, I, GB

Mediterranes Flair <-> Moderne Technologie + Service

Angebot über Serviceprogramm wird sich ändern

Änderungen sollen gekennzeichnet werden

Saison: ca. 1 Jahr

Ziele des Hauses: Kundenbindung (Haben schon Stammkunden wg. Lage + Wellnessprogramm), hauptsächlich ältere

Soll mehr junge Leute anlocken (besseres Angebot; Schnupperwochenende)

Keine Werbung in Serviceprogramm

Innovativität soll Kundenbindung fördern

Singles + Pärchen; Kein Familienhotel!

Jeder soll das Freizeitprogramm finden, das ihm gefällt

→ Viel Wellness

→ Fitness

→ Sport (jüngere Leute)

Eventuell soll jemand eingestellt werden, der das Serviceprogramm „füttert“.

Fremdanbieter aus der Region sollen auch Angebote im Progr. Mit anbieten können (sollen via Internet mit Loginaccount einstellen können)

Personalkosten sollen gespart werden

Kunde wird das Progr. Entweder selbst bedienen oder Hilfe von Rezeption bekommen (Entlastung der Pers. An der Rezeption)

Anmeldung mit Zimmerkarte (Kartenummer mit späterer Zuordnung zum Zimmer, Passwort: Zimmernummer)

Auch mehrere Karten für ein Zimmer bei z.B. Paaren

Entertainment: Bands, Kabarett,... in den Restaurants

Mehrwertdienste

→ Kunden sollen per Link zu weiteren Informationen kommen oder Erlebnisberichte zu Angeboten schreiben können (keine Zensur...)

→ Forum / schw. Brett z.B: „Suche Tennispartner“ o.Ä.

→ EVENTUELL Chat, aber nur mit gegenseitigem Einverständnis (Kunden nicht einfach ansprechbar)

→ Gewinnerlisten

→ Internet über Terminals gg. Bezahlung

Mitarbeiter (50) sollen das System nutzen, z.B. beraten

10 Mitarb. Stellen Angebote ein

ca. 20 Fremdveranst. / Monat

Infoservice: Erst einmal als Versuch, erst einmal 5 PCs

PCs über LAN verbunden

WLAN: Kunde soll Programm auch auf eigenem Rechner nutzen können

Rezeption: Priorität in puncto Antwortzeiten

Ein Admin (Schulung)

Andere Mitarbeiter + Gäste sollen nicht geschult werden müssen

Anmeldung überall auf Terminals möglich

BS: Offen für Win oder Lin... „Etwas neues aber stabiles“ ← Beratung

LAN und WLAN vorhanden

Hardwarebesorgung kann im Pflichtenheft ausgeklammert werden,

Vorstellungen können aufgeführt werden

Neues Servicesystem soll eigenes System werden, muss möglichst wenig mit dem vorh. Buchungssystem austauschen (nur z.B. Authentifizierung)

Abrechnung für Angebote sollen ins vorh. Buchungssystem eingespeist werden

Controlling: Über Angebote sollen Daten gesammelt werden und als Statistik für das Hotel aufbereitet werden

→ Buchung ist z.B. nicht verpflichtend, Statistik soll z.B. aufführen, welche Buchungen tatsächlich wahrgenommen werden (Buchung kostenlos)

→ Unter- oder überbuchte Angebote,...

→ Monatliche Auswertung (wie viele Angeb. Hat ein Gast im Durchschn. wahrgenommen + s. oben + Aufenthaltsdauer und Wahrnehmen v. Angeboten + Gesamtzahl d. Gäste (kann aus Buchungssystem abgefr. Werden)) + Jährliche Ausw.

→ Bei kostenpfl. Angeb. lässt sich die tatsächliche Teilnehmeranzahl anhand der eingegangenen Zahlungen feststellen

→ Kostenlose sind eher nicht so wichtig (in puncto Statistik)

→ Ausgabe der Statistiken als XLS-Datei

→ „Schwierigkeitsgrad“ für bestimmte Angebote (so dass der Gast eine Entscheidungsgrundlage hat)

Ausdruck als „Terminkalender“

Kostenpflichtige Veranstaltungen können z.B. direkt beim Veranstalter bezahlt werden, oder kommen auf die Rechnung

Option: Benachrichtigung über Buchungen? (Die Veranstalter)

Für Veranstalter soll Buchungsliste jederzeit abruf- und einsehbar sein  
Rechtemanagement:

→ Verschieden Rollen haben verschiedene Teile d. Software zugänglich

→ Erlebnisberichte bleiben unmoderiert (eventuell grobe Verstöße gg. „Etiquette“ entfernbar...)

Skalierbarkeit, Portierbarkeit:

→ Nach Möglichkeit, wenn alles gut läuft, in anderen Hotels der Kette einsetzbar

Nebensaison: Zwischen 20.10 und 28.11. ← Da auch Einführung d. Systems geplant

Technik: Uns überlassen ;-)

Keine Oberfläche im Pflichtenheft zu spezifizieren

Vertragsrahmen kann als gegeben angenommen werden

Tipp: Wenn Lastenheft unklar, Pflichtenheft nach Stunden bezahlen lassen und Implementierung der Software als Festpreis