

Obligatorisk oppgave 1 – Inf1050 – vår 2008

Per Øyvind Steffensen, gruppe 7

Oppgave 1:

'Stakeholders' i et system deles opp i to hovedgrupper. Det er kunden og utviklerene. Her er kunden er brukere og systemets eiere mens utviklerene er analytikere, designere og programmerere. En liste vil bli noe ala dette:

| Stakeholders | Interesser | Ansvarsområder |
|--------------------|---|--|
| NoChoice konsern | Muligheten til å kunne samle all informasjon om hotellene som ligger under konsernet i et system som gir god oversikt over kunder og hotellers kapasitet. | Gi en korrekt beskrivelse av problemet som ønskes løst. Komme med nok informasjon om hva programmet skal omhandle. |
| Hotell eiere | Vite hvor gjester de har på hotellet | Informasjon om hvordan det nåværende systemet er. Info om data som må konverteres for å komme inn i det nye systemet. |
| Ansatte hotell | Booke gjester som før og kunne gi anbefaling om andre hotell i konsernet skulle kundens ønskede hotell være fullt. | Være villige til å sette seg inn i det nye systemet. |
| Kunder av NoChoice | Kunne booke rom via NoChoice sine websider og få vite med en gang om det er ledig/fullt og informasjon andre muligheter innenfor konsernet. | Indirekte ansvar ved at all informasjon de har oppgitt må være rett. |
| Prosjektleder(e) | Garantere NoChoice et bra produkt. Få gruppen utviklere til å arbeide mot samme mål. Være en dyktig leder. | Passe på å at utviklerne for bra nok arbeidsfordeling og at ingen føler at det gjøres feil i prosessen. Generelt ansvar for alle utviklere i teamet. Komme med tips til NoChoice om hva som bør/bør ikke være med. |
| Utviklere | Gi NoChoice et system som følger alle kravspesifikasjoner. Spennende oppdrag (med muligheter for bonuser(?)). | Følge prosjektleders veiledninger og komme med tips som kan bedre programmet. Også viktig at de sier i fra så tidlig som mulig om problemer som kan dukke opp ved spesielle anledninger. |

NoChoice konsernet er et selskap som kjøper opp enkeltstående hotell og små hotellkjeder. De ønsker et system for å kunne samle alle hotellene under en banner hvor en ved et hotell kan finne ledige plasser på andre, skulle det respektive være fullt.

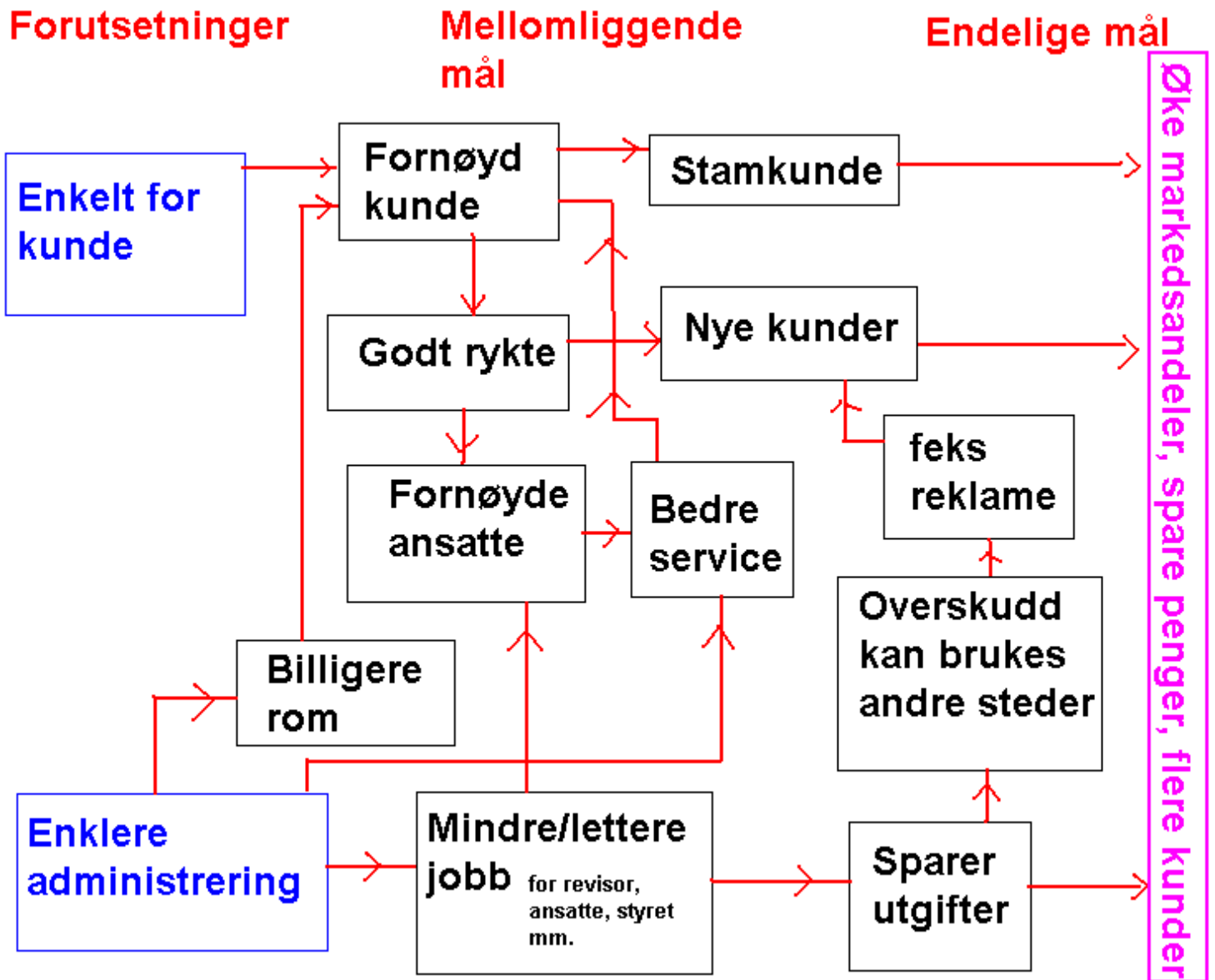
Hotelleiere og deres ansatte som er kjøpt opp av NoChoice vil kunne tilby en bedre service til sine kunder hvis de har muligheten til å booke på andre hotell som har ledige rom. De har kanskje mest å tape på overgangen da dette medfører et nytt system de må lære seg uten at de får de helt store gevinstene. Muligheten for online booking vil nok lette litt jobb og økt mengde kunder vil også bety større overskudd for hotellene.

Kunder av NoChoice vil kunne få en bedre service med mulighet for booking på andre hoteller. Det vil også nå gjøre det lettere å reservere rom når muligheten for online booking kommer.

Prosjektlederen(e) vil ha jobb og ønsker å gi NoChoice en mulighet til å komme seg på den elektroniske bølgen ved et world wide system som vil gjøre jobben deres(NoChoice) enklere.

Utviklere ønsker også jobb og har derfor et ønske om å lage et system hvor de har muligheten til øke sin kunnskap og utvide horisonten med spennende og varierende oppdrag.

Oppgave 2:



Målanalyseskjema for NoChoice(laget i vakre mspaint, da det var det jeg hadde for hånden)

Oppgave 3: Tar utgangspunkt i skjemaet laget i oppgave 2.

A) Veier som helt klart har mye å si og gi stor innvirkning på resultatet NoChoice ønsker å nå er helt klart det at konsernet får fornøyde kunder. Dette gjøres ved enklere administrering som igjen gir bedre service og mer fornøyd ansatte. Dette vil falle tilbake på en fornøyd kunde. De to delene jeg har satt opp som «Billigere rom» og «Reklame for nye kunder» er mine minst viktige punkt. Dette vil egentlig falle inn normalt når overskudd øker og fornøyde kunder strømmer til, og er ikke noe som *må* utføres for å nå målet.

B) Jeg mener at de ansatte i hotellene(eier, resepsjonist osv.) har en ledene rolle innen for delen at kundene blir fornøyd med opphold og administrering av deres opphold. Når alt kunden har bestilt er i orden er det enkelt for de ansatte å ekspedere. Dette gjør at alt gå lettere og raskere. Det er så klart viktig at kunden først har gitt opp riktig informasjon ved booking for at det skal bli lett og raskt.

Hvis hotellene ikke får inn flyten med det nye systemet, kan det hende at målene ikke blir nådd. Men så sant alle viser vilje, burde ikke dette være litt problem da systemet blir mye enklere enn alle de enkelte metodene hvert eneste hotell pr dags dato kjører.

C) I skjemaet mitt har jeg bare en liten ring. Hadde en laget et litt større skjema med flere utdypninger kunne en fort fått to eller flere ringer. Min ring går slik:

Fornøyd kunde --> godt rykte --> fornøyde ansatte --> bedre service --> fornøyd kunde

Oppgave 4:

En forandringsanalyse av de negative og positive konsekvenser i forhold til den nåværende situasjonen kan være som følger:

| Positive | Negative |
|--|--|
| NoChoice får enkelt en meget god oversikt over sine hoteller, deres ansatte og kunder på booket rom. | De ansatte ved hotellene må lære seg et nytt system. Dette kan virke negativt hvis ikke kunnskapen om IT er stor nok. |
| Det vil være mulig å tilby "Frequent booking points" el. som gir kunder som bruker NoChoice støtt og stadig bonus. Dette vil kunne øke kundeomfanget | De ansatte kan føle at det sentraliserte systemet vil være farlig for stillingen de har og dessverre yte dårligere med det nye i frykt for at arbeidsplasser skal forsvinne. |
| Hotellene eiere trenger ikke lenger bekymre seg for feil i deres lokale datasystem. Dette går nå globalt og NoChoice må hyre inn hvis feil skulle de oppstå. | Skulle det globale systemet midlertidig falle ned vil ikke de enkelte hotellene lenger kunne sjekke opp andre hotell. Skulle systemet falle ned må det derfor være mulig å registrere personer på de enkelte hotell. |
| Ansatte kan lettere hjelpe kunder til å få booket hotellrom. Skulle det være fult på det respektive hotellet kan andre nærliggende hotell kanskje nyttes | Hvis ikke sikkerheten overholdes kan informasjon fra alle, og ikke bare ett hotell lekke ut. |
| Kunder av NoChoice har mulighet til online booking noe som lett vil gi de tilgang til alle mulige hotell innen kjeden. De vil også med en gang få vite om de har fått rommet eller ikke, noe som kan ta tid ved telefon/fax/email. | |
| Kunder som allerede har brukt hotellet en gang trenger ikke registrere seg flere ganger. All informasjon kommer nå opp fra sist gang, og skulle store endringer ha skjedd, vil det være mulighet for å forandre disse. | |

Jeg mener systemet ikke vil føre til suboptimalisering, så sant jeg har forstått definisjonen riktig og at det betyr underoptimalisering(kontra til den engelske versjonen skjult optimalisering jeg har plukket opp et uvisst sted). Bookingsystemet vil kunne takle, så sant riktig programert og innført, alle benchmarks som er satt opp og nevnt i kravspesifikasjonen. Det som kan settes som en liten hake er at terminalene i hotellene må kobles opp til server for å kunne registrere ledige rom på andre hotell. Skulle internett falle må en kunne falle tilbake på et system som bare omhandler det lokale hotellet.

Oppgave 5: Navnforslag

Prosjektnavn: **Prosjekt 1.08 – NoCoice GBS (global booking system)**

Systemnavn: **NoCbooking (nok-booking)**

Oppgave 6-12: PS2000 dokumentet.