

Fallstudie zur Systementwicklung

Appartementvermittlung Sonnenschein

Aufgabenstellung

SS 2008

31/03/2008

Uwe H. Suhl und Chris Bizer
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
Freie Universität Berlin
Garystr. 21
D-14195 Berlin

Firmenvorstellung Appartementvermittlung Sonnenschein

Die Appartementvermittlung Sonnenschein befaßt sich mit der Vermietung von ca. 200 Apartments in einem Kurzentrum in Westerland auf Sylt. Das Kurzentrum umfaßt vier Apartmenthäuser direkt am Meer. Es gibt fünf verschiedene Apartmenttypen:

- Typ A, 68 qm;
- Typ B, 70 qm;
- Typ C, 43 qm,
- Typ D, 34 qm;
- Typ E, 23 qm.

Die Firma Sonnenschein hat drei Mitarbeiter. Ein Ehepaar als Firmengründer und Besitzer sowie eine Mitarbeiterin, halbtags. Reinigungskräfte werden stundenweise bezahlt. In jedem Apartmenthaus ist ein Hausmeister verfügbar.

Appartements

Die Appartements befinden sich im Besitz von Privatpersonen, die die Appartementvermietung treuhändlerisch über die Firma Sonnenschein abwickeln lassen. Es gibt etwa 160 verschiedene Eigentümer. Die Eigentümer statten ihre Appartements individuell aus, und die Abrechnung mit den Eigentümern erfolgt monatlich für den Vormonat. Ein Appartement kann mehrere Eigentümer haben. Es wird aber nur eine Abrechnung erstellt, die einem vorher definierten Eigentümer zugesandt wird.

Appartementvermietung

Die Vermietung der Appartements erfolgt tageweise, die Mindestmietzeit beträgt drei Tage. In der Hauptsaison erfolgt die Vermietung wochenweise mit Samstag als Wechseltag. Überlappt ein Mietvertrag die Saisonarten, so wird in der Regel die teurere Saison berechnet. Der Mietpreis wird vom Eigentümer für jede Saisonart (Haupt-, Zwischen- und Nebensaison) festgelegt und ist bindend.

Disposition

Im Web existieren nur ein paar Bilder von den Appartementsanlagen und von einzelnen Musterappartements. Darüber hinaus sind die Kontaktdaten (Anschrift, Tel.-Nr, Fax.-Nr.) angegeben. Eine Online-Suche oder Buchungsmöglichkeit ist nicht möglich. Die Anfrage nach Ferienappartements findet daher ausschließlich telefonisch, per Fax oder per E-Mail statt.

Dem Interessenten werden nach seinen Wünschen Angebote gemacht. Die Bearbeitung von Anfragen erfolgt bisher durch die Auswahl von Karteikarten. Eventuelle Wünsche nach bereits vorher gemieteten Appartements werden nach Durchsicht von Aktenordnern bearbeitet. Entscheidet sich der Interessent für ein angebotenes Appartement, so wird ihm ein Mietvertrag zugeschickt. Von diesem Zeitpunkt an ist das Appartement für ihn vorgemerkt. Mit Absendung des Mietvertrages wird das Appartement zehn Tage für den Mieter reserviert. Schickt der Mieter den Mietvertrag nicht innerhalb dieser Frist unterschrieben zurück und geht innerhalb dieses Zeitraums keine Anzahlung ein, so wird die Reservierung wieder aufgehoben. Beim Vertragsabschluß wird 25% der Gesamtmiete durch Überweisung bezahlt; der Rest soll spätestens 14 Tage vor Mietbeginn bezahlt werden. Die Frist zur Bezahlung des Restbetrags wird bei Verzug jedoch nicht angemahnt, etwa die Hälfte aller Mieter bezahlt den Restbetrag erst bei Ankunft.

Es wird eine „schwarze Liste“ mit Kunden geführt, bei denen es bei vorangegangenen Vermietungen Probleme gegeben hat. An Kunden, die auf dieser schwarzen Liste stehen, werden keine Appartements vermietet.

Stornierung

Tritt ein Mieter von seinem Mietvertrag bis zu 60 Tagen vor dem vereinbarten Mietbeginn zurück, so hat er 25% des vereinbarten Mietpreises zu zahlen. Tritt er danach zurück, so hat er die Gesamtmiete zu zahlen, falls es nicht gelingt, das Appartement für den gleichen Zeitraum zu vermieten. Der Fall einer solchen Stornierung tritt ca. 1-2-mal pro Jahr auf und wird in der Regel einvernehmlich mit dem Mieter gelöst.

Ankunft und Abreise

Am Anreisetag wird, falls erforderlich, eine Liste der an diesem Tag ankommenden Gäste erstellt. Sie enthält neben der Appartement-Nummer den noch zu bezahlenden Betrag und, falls bekannt, die ungefähre Ankunftszeit.

Jeder neue Gast meldet sich bei der Ankunft im Büro der Firma Sonnenschein und bekommt dort die benötigten Schlüssel ausgehändigt, wenn der Restbetrag bezahlt wird/ist.

Bei der Abreise werden die Schlüssel abgegeben. Im Rahmen der Endreinigung erfolgt eine Inspektion des gemieteten Appartements auf Beschädigungen bzw. fehlenden Einrichtungsgegenständen. Bei grober Sachbeschädigung bzw. versuchter „Mitnahme“ von Gegenständen aus dem Appartement werden die Kosten dem Gast in Rechnung gestellt und der Gast zusätzlich auf die „schwarze Liste“ gesetzt und bekommt zukünftig keinen Mietvertrag mehr. Eine wöchentlich erstellte Putzliste legt fest, welche Reinigungskraft welches Appartement wann reinigt.

Provision

Die Firma Sonnenschein erhält zur Zeit 15% Provision von den Mieteinnahmen. Sie wird den Eigentümern vor der Überweisung abgezogen.

Saisonregelung

Die Einteilung in Haupt-, Zwischen- und Nebensaison wird von der Kurverwaltung am Ort vorgenommen. Alle ein bis zwei Jahre wird diese geändert. Diese Einteilung wird von der Appartementvermittlung übernommen. Im Jahr 2006 ist die Saisonregelung folgendermaßen festgelegt:

Saisonregelung			
2.1.	-	26.3.	Nebensaison
27.3.	-	25.6.	Zwischensaison
26.6.	-	20.8.	Hauptsaison
21.8.	-	10.9.	Zwischensaison
11.9.	-	22.12.	Nebensaison
23.12.	-	01.01.	Hauptsaison

Weitere Informationen

Jedes Appartement hat eine Appartement-Nummer, die eindeutig innerhalb eines Gebäudes ist. Sie besteht aus einer zwei- bis dreistelligen Zahl und einem Buchstabenzusatz wie z.B. a, b oder c. Die erste Ziffer stellt die Etage des Appartements dar. Die weiteren Ziffern geben die Nummer des Appartements an. Der Buchstabenzusatz bezieht sich auf Gebäudeteile von größeren Appartementkomplexen, die jeweils eigenständige Eingänge aufweisen.

Bei der Entscheidung eines Kunden sind mehrere Eigenschaften eines Appartements wichtig, über die in der Regel telefonisch Auskunft gegeben wird: Ein Appartement kann einen Seeblick, einen Straßeblick oder einen Gartenblick haben. Einige Appartements sind besonders luxuriös ausgestattet.

Bei einer Vermietung sind die Anzahl der Schlafmöglichkeiten sowie die Art der vorhandenen Betten innerhalb eines Appartements wichtig. In kleineren Appartements sind Wandklappbetten üblich. Einige Betten sind extra groß (über 2,00 qm). Ob ein Balkon vorhanden ist, und welche Balkonmöbel vorhanden sind, wird oft nachgefragt. Ein Teil der Appartements verfügt über einen eigenen Garagenplatz. Haustiere sind zugelassen, falls der Eigentümer dies explizit erlaubt. Es sind auch Nicht-Raucher-Appartements vorhanden. Bettwäsche wird auf Wunsch gegen einen Preiszuschlag von 10 Euro für die Mieter bereitgestellt. Ebenso wird für die Endreinigung eine Gebühr von 40 Euro erhoben.

Jedes Appartement ist mit einem Telefon ausgestattet (Flatrate, deutschlandweite Gespräche ins Festnetz, keine Telefonate ins Ausland oder auf Handys). Einige Appartements bieten einen Internetzugang an, dessen Preis bereits in den Vermietungspreisen enthalten ist.

Die Firma Sonnenschein läßt zweimal jährlich einen Katalog über das Angebot drucken. Die dazu benötigten Informationen werden manuell in der Kartei gesucht, so daß die Katalogvorbereitung mehrere Tage in Anspruch nimmt.

Probleme beim Ablauf

Die Eigentümer wünschen den Übergang auf ein webbasiertes Buchungssystem. Sie versprechen sich mittelfristig davon eine höhere Auslastung und langfristig sinkende Verwaltungskosten. Ein mehrheitlicher Beschluss der Eigentümer beauftragt die Firma Sonnenschein ein IT-Unternehmen auszuwählen, das eine solche Lösung konzipiert.

Urlaubsvertretungen sind problematisch, weil nur die Firmenbesitzer der Appartementvermietung Sonnenschein sich mit allen Appartements auskennen.

Die jährliche Mietzeit weist eine steigende Tendenz auf: In den siebziger Jahren war ein Appartement durchschnittlich 90 Tage im Jahr vermietet; heute ca. 200 Tage. Dadurch wird es zunehmend schwieriger, die Kundenwünsche bei der Disposition zu erfüllen.

In letzter Zeit haben einige Appartement-Besitzer mehr Transparenz bei der Vermietung von einzelnen Appartements verlangt. Die Appartements sollen möglichst gleichmäßig ausgelastet sein, so daß nicht einzelne Besitzer benachteiligt werden.

Aufgaben

Übungsaufgabe 1 (Anforderungsanalyse, Lastenheft)

Sie sind ein Unternehmensberater, der von der Firma Sonnenschein beauftragt wurde eine Schwachstellenanalyse der bestehenden Abläufe durchzuführen sowie ein Lastenheft für das zu entwickelnde Informationssystem zu erstellen. Hierzu steht Ihnen die obige, von dem Ehepaar erstellte Beschreibung des Ist-Zustands zur Verfügung.

- 1.1 Erstellen Sie eine Ist-Analyse. Führen Sie dazu Interviews mit den beteiligten Personen: Kunden, Eigentümern, Ehepaar. Erstellen Sie eine Liste der Arbeitsbereiche. Diese ist

in tabellarischer Form und mit den entsprechenden Erläuterungen abzugeben und soll nach folgendem Schema erfolgen: Arbeitsbereich, Aufgaben bzw. Verrichtungen, Aufgabenträger, Arbeitsmittel (Datenbestände). Stellen Sie die bestehenden Prozesse durch EPKs dar.

- 1.2 Erstellen Sie eine Schwachstellenanalyse (in Textform).
- 1.3 Erstellen Sie ein *Lastenheft*, das aus Sicht der Anwender das Sollkonzept beschreibt. Führen Sie eine Systemangrenzung durch, d.h., welche Funktionen im neuen System abgebildet werden sollen. Zeigen Sie insbesondere, ob und wie die Schwachstellen beseitigt werden können. Dokumentieren Sie die Soll-Prozesse in Form von EPKs.

Übungsaufgabe 2 (Pflichtenheft)

Sie sind Mitarbeiter bei einem Softwarehaus, das von der Firma Sonnenschein mit der Implementierung des Informationssystems beauftragt werden soll. Für den Vertragsabschluß soll basierend auf dem Lastenheft ein Pflichtenheft erstellt werden. Das Pflichtenheft soll wie folgt gegliedert sein:

1. Systembeschreibung
2. Aktorenliste
Tabelle mit den Spalten Akteur und Beschreibung des Akteurs
3. Use-Cases
Jeder Use-Case soll in der Form eines UML Use-Case-Diagramms, einer tabellarischen Beschreibung, sowie eines UML Aktivitätsdiagramm beschrieben werden.
4. Domainenmodell
Das Domainenmodell soll aus fachlicher Sicht in Form eines UML Klassendiagramms die relevanten Objektklassen, deren Eigenschaften, sowie die Beziehungen zwischen den Objektklassen beinhalten.
5. Sonstige Anforderungen und Regeln
Tabelle mit den Spalten Id, Name sowie Beschreibung der Anforderung bzw. Regel
6. Architekturbeschreibung
In Form eines UML Verteilungsdiagramms und einer tabellarischen Beschreibung der einzelnen Knoten.
7. Glossar
Tabelle mit den Spalten Begriff und Erklärung