

Laboratorio 9: Analisi di processo

Esercizio 1

Si consideri il seguente caso di studio.

Un negozio di articoli sportivi offre il noleggio delle attrezzature da sci (sci, scarponi, racchette) ai propri clienti. Il processo per gestire tale attività ha subito diverse evoluzioni nel tempo:

In una prima versione il cliente si reca al negozio e poi si presenta al reparto noleggio, qui attende il proprio turno, quando un addetto si libera il cliente viene servito (prova scarponi, sceglie lunghezza e modello degli sci, gli vengono regolati gli attacchi), quindi l'addetto segna su un registro cartaceo il nome, estremi di un documento di identità ed elenco del materiale affittato; inoltre l'addetto consegna al cliente un foglio con la cifra da pagare, infine il cliente si reca alla cassa del negozio e paga. La restituzione del materiale avviene a fine stagione, spesso con molto ritardo.

In una seconda versione, dopo aver servito il cliente, l'addetto accede ad un'applicazione che permette la registrazione (nome, estremi di un documento di identità ed il materiale affittato) e l'inserimento anche del numero di telefono e dell'indirizzo email. In questo caso nessun foglietto viene dato al cliente, ma il sistema invia alla cassa direttamente le informazioni per il pagamento. Dopo il pagamento il sistema invia un'email di riepilogo del materiale affittato e ricorda che la restituzione deve avvenire entro il 1 Maggio. La restituzione del materiale viene segnata sull'applicazione.

All'avvicinarsi della scadenza, i clienti che non hanno ancora restituito il materiale verranno avvisati da un'email.

Una terza versione, evoluzione della precedente, prevede la possibilità di prenotare il noleggio via web indicando le caratteristiche del materiale che si intende noleggiare e le proprie generalità. Tramite questa modalità il cliente seleziona poi data e ora dell'appuntamento in cui prima verifica e quindi ritira il materiale, evitando in tale modo la coda in negozio.

Si modellino le varianti II e III del processo tramite diagrammi BPMN e diagrammi delle classi.

Descrivere i casi d'uso di livello user-goal del sistema di gestione delle prenotazioni definito ai passi II e III, contestualizzare i casi d'uso tramite un diagramma dei casi d'uso ed uno use case di livello summary.