

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:

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 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. 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.

Inoltre, il sistema 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.

L'addetto, quando inizia il proprio turno visualizza tutti gli appuntamenti del giorno e prepara il materiale in modo da minimizzare l'attesa del cliente

Il cliente si presenta il giorno e ora dell'appuntamento e mostra all'addetto un QR code generato dall'applicazione che permette all'addetto di richiamare l'ordine, quindi il cliente dopo aver verificato il materiale, lo ritira evitando in tale modo la coda in negozio.

Si modelli il sistema tramite diagrammi BPMN e diagrammi delle classi.

Descrivere i casi d'uso del sistema tramite un diagramma dei casi d'uso.

Dettagliare la narrative per i casi d'uso di livello user-goal che permettono la gestione della consegna del materiale nel caso con e senza prenotazione.