

# ESIMERKKI 2

Harri Laine

## ***Lähtökohta kuvaus***

Kampaamo Käkärä on kehittelemässä asiakkailleen varauspalvelua. Asiakkaat rekisteröityvät järjestelmään ensimmäisen varauksensa yhteydessä. Rekisteröityneelle asiakkaalle annetaan asiakastunnus. Asiakkaasta tallennetaan järjestelmään perustietoja, kuten nimi, osoite ja puhelinnumero. Lisäksi talletetaan erilaisia hiuksiin liittyviä tietoja kuten tuuheus, pituus, väri, yms. Tarjolla olevista palveluista on olemassa hinnasto. Hinnastossa kerrotaan kunkin palvelun osalta perushinta ja peruskesto. Palvelusta voi olla erilaisia muunnelmia (esim. pitkätukka-muunnelma), joista aiheutuu lisämaksuja ja jotka vaikuttavat palvelun keston. Nämäkin selviävät hinnastosta.

Ajanvarauksen yhteydessä asiakas valitsee, mitä toimenpiteitä hän haluaa suoritettavaksi. Asiakas voi valita toimenpiteeksi peruspalvelun tai sen muunnelman. Asiakas voi myös valita samanlaisen palvelukokonaisuuden, jonka hän on saanut jollain aiemmalla käynnillä. Tätä varten järjestelmässä on säilytettävä tiedot aiemmista käynneistä. Käynnillä tehtävien toimenpiteiden perustana on varauksessa ilmoitettu toive. Palvelutilanteessa asiakas ja kampaaja voivat kuitenkin päätyä varauksesta poikkeavaan toimenpidetuloon. Varauksen tietoja ei tarvitse säilyttää kuin varattuun aikaan asti. Kampaamossa työskentelee 4 kampaajaa, jotka ovat työssä epäsäännöllisesti. Kaikki kampaajat eivät tee kaikkia tarjolla olevia toimenpiteitä. Varaustilanteessa järjestelmän pitää kyetä näyttämään asiakkaalle, milloin halutun palvelun suorittamaan pystyviltä kampaajilta löytyy vapaita aikoja.

## ***Luokkaehdokkaat merkitty***

**Kampaamo** Käkärä on kehittelemässä **asiakkailleen varaus**palvelua. Asiakkaat rekisteröityvät järjestelmään ensimmäisen varauksensa yhteydessä. Rekisteröityneelle asiakkaalle annetaan asiakastunnus. Asiakkaasta tallennetaan järjestelmään perustietoja, kuten nimi, osoite ja puhelinnumero. Lisäksi talletetaan erilaisia hiuksiin liittyviä tietoja kuten tuuheus, pituus, väri, yms. Tarjolla olevista **palveluista** on olemassa **hinnasto**. Hinnastossa kerrotaan kunkin palvelun osalta perushinta ja peruskesto. Palvelusta voi olla erilaisia **muunnelmia** (esim. pitkätukka-muunnelma), joista aiheutuu lisämaksuja ja jotka vaikuttavat palvelun keston. Nämäkin selviävät hinnastosta.

Ajanvarauksen yhteydessä asiakas valitsee, mitä **toimenpiteitä** hän haluaa suoritettavaksi. Asiakas voi valita toimenpiteeksi peruspalvelun tai sen muunnelman. Asiakas voi myös valita samanlaisen **palvelukokonaisuuden**, jonka hän on saanut jollain aiemmalla **käynnillä**. Tätä varten järjestelmässä on säilytettävä tiedot aiemmista käynneistä. Käynnillä tehtävien toimenpiteiden perustana on varauksessa ilmoitettu toive. Palvelutilanteessa asiakas ja **kampaaja** voivat kuitenkin päätyä varauksesta poikkeavaan **toimenpidetuloon**. Varauksen tietoja ei tarvitse säilyttää kuin varattuun aikaan asti. Kampaamossa työskentelee 4 kampaajaa, jotka ovat työssä epäsäännöllisesti. Kaikki kampaajat eivät tee kaikkia tarjolla olevia toimenpiteitä. Varaustilanteessa järjestelmän pitää kyetä näyttämään asiakkaalle, milloin halutun palvelun suorittamaan pystyviltä kampaajilta löytyy **vapaita aikoja**.

## **Ehdokasanalyysia**

kampaamo	vain yksi ilmentymä, tarvitaanko?
toimenpide	kohde, OK
muunnelma	toimenpiteen muoto, OK
hinnasto	yksi ilmentymä, voidaan tulkita raportiksi
aika	varauksen kohde, OK
asiakas	OK
varaus	OK
toimenpidekokoelma	onko pääteltävissä?
palvelu	toimenpiteen muoto, OK
kampaaja	tekijä, Ok
käynti	tapahtuma, Ok
palvelukokonaisuus	= toimenpidekokoelma

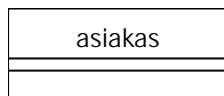
Seuraavaksi pitäisi selvittää yhteydet ja attribuutit –  
jätetään kotitehtäväksi

## Käyttötapauspohjainen mallin laadinta:

Otetaan käsittelyyn käyttötapaukset yksi kerrallaan. Seuraavassa analyysiä ei ole viety attribuuttitasolle asti.

### Rekisteröityminen asiakkaaksi

**Asiakas** antaa henkilötietonsa ja saa asiakasnumeron.

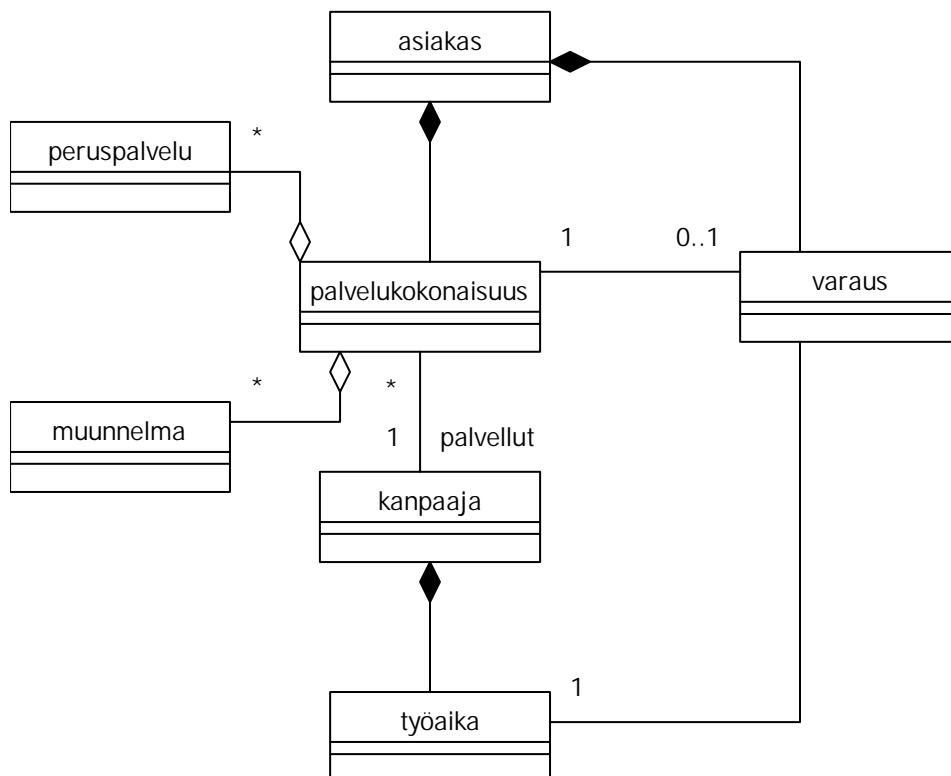


### Ajanvaraus:

**Asiakas** antaa asiakasnumeron

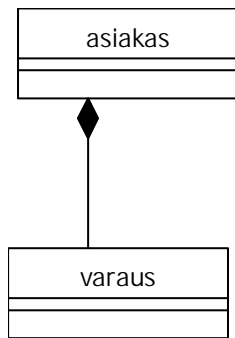
Asiakkaalle tarjotaan palveluvalikoima, jossa ovat peruspalveluiden lisäksi hänen aiemmin käyttämänsä palvelukokonaisuudet. Asiakas valitsee haluamansa palvelun, jonka jälkeen hän saa näkyviinsä palvelulle riittävän pitkiä vapaita aikoja, niiltä kampaajilta, jotka suorittavat haluttuja toimenpiteitä. Ensisijaisesti tarjotaan asiakasta aiemmin palvellutta kampaajaa.

Asiakas valitsee ajan.



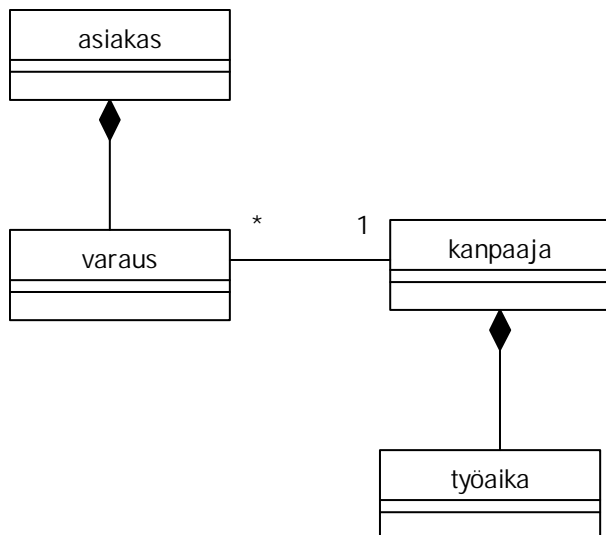
## Peruutus

Asiakas antaa varausnumeronsa.  
Hän saa esiin aktiivisen varauksensa.  
Hän peruuttaa varauksensa.



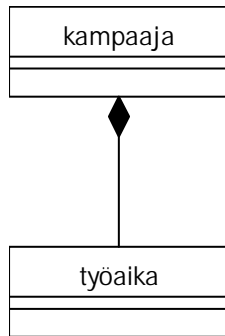
## Työlista

Kanpaaja identifioi itsensä, antaa päiväyksen ja saa näkyviinsä kyseille päivälle tehdyt varauksensa sekä ajat, jolloin hän on ilmoittanut olevansa töissä, mutta joille ei ole varauksia.



## Työajan kirjaus

**Kampaaja** identifioi itsensä, käy läpi työviikon päivät ja merkitsee päivittäiset **työaikansa** järjestelmään.



## Palvelu

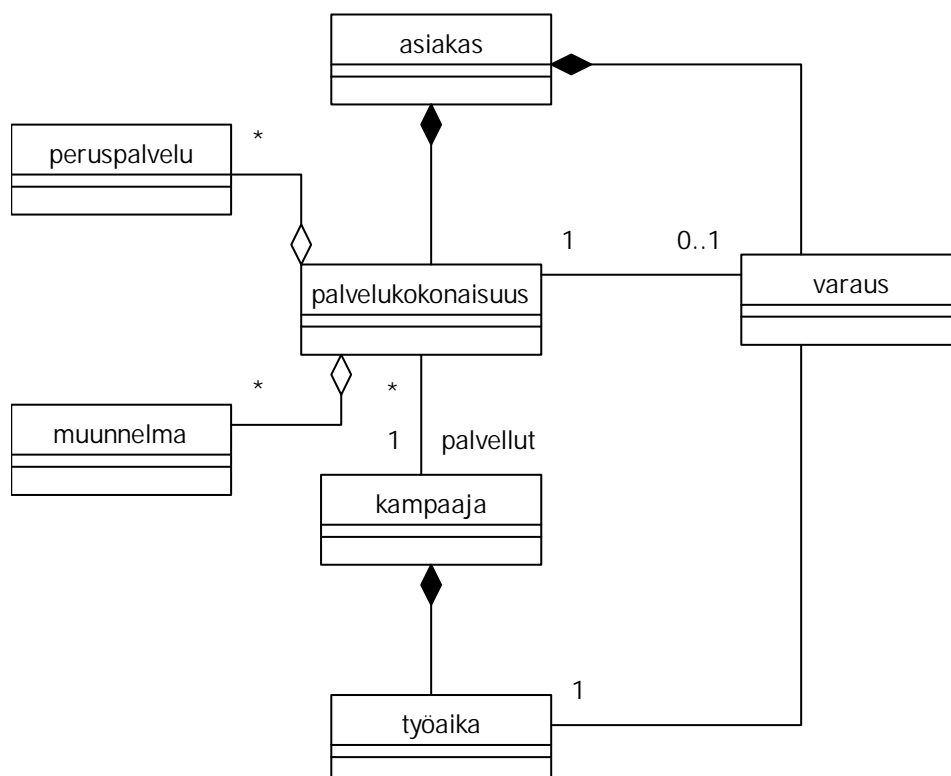
Tehdään **asiakkaan** saapuessa **varaamalleen ajalle** (=käynti).

**Kampaaja** kirjoittautuu järjestelmään ja valitsee ajan.

Hän saa näkyviin **varaukset** ja valitsee niistä asiakkaan varauksen.

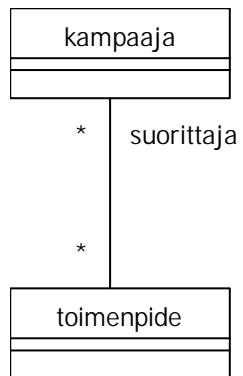
Hänelle näytetään asiakkaan **tilaus**.

Asiakkaan kanssa käymänsä keskustelun perusteella hän voi muuttaa **palvelukokonaisuuden** tietoja lisäämällä sinne uusia toimenpiteitä ja poistamalla olemassaolevia Hän voi myös vaihtaa peruspalvelun johonkin sen muunnelmaan.

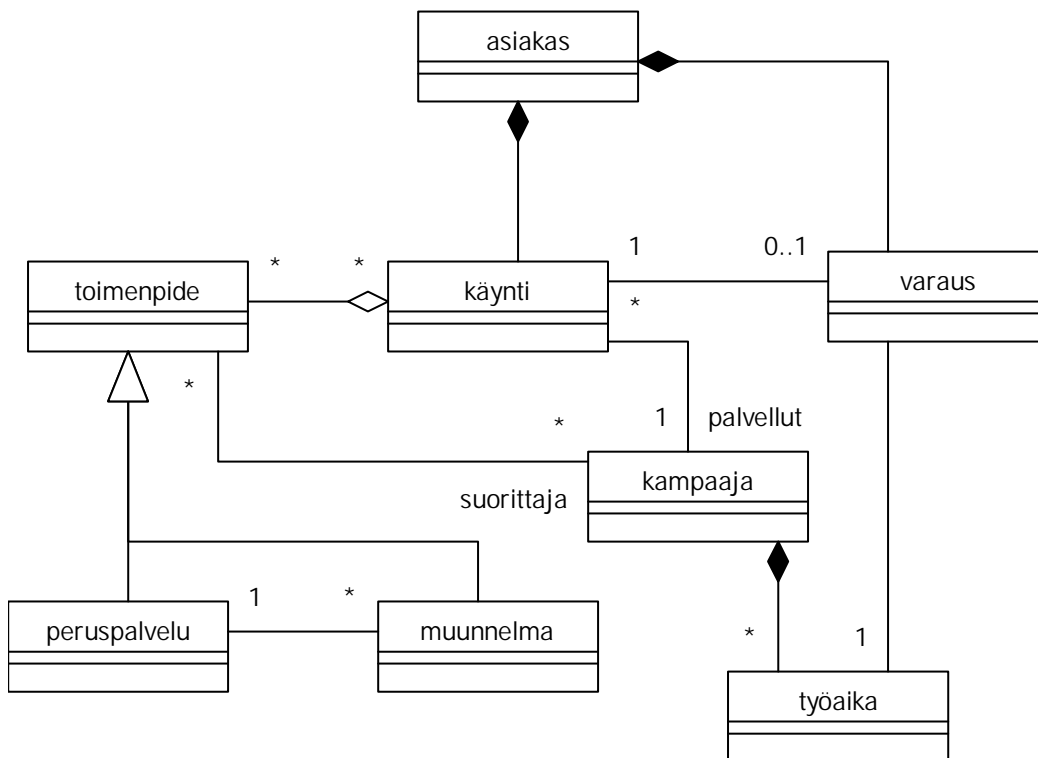


## Kampaajan toimenkuva

Kampaajalle kirjataan **toimenpide** tai poistetaan toimenpide palveluvalikoimasta.



Seuraavaksi kaaviot yhdistellään ja päädytään malliin:



## Käyttötapausten ja tietosisällön yhteys

	r e k i s t e r ö i t y m i n e n a s .	a j a n v a r a u s	p e r u u t u s	t y ö l i s t a	t y ö a j a n k i r j a u s	p a l v e l u	k a m p a a k a n t o i m e n k u v a
asiakas	L	K	K			K	
kampaaja		K		K	K	K	K
käynti		K,L	P	K		K	
toimenpide		K				K	
peruspalvelu		K				K	
muunnelma		K				K	
varaus		K,L	P			K	
työaika		K			L		
asiakas-varaus		K,L	K,P			K	
asiakas-käynti		K,L	P			K	
toimenpide-käynti		K,L	P	K		K,L,P	
toimenpide-kampaaja		K					L,P
käynti-kampaaja		K,L	P	K		K	
kampaaja-työaika		K		K	L		
varaus-työaika		L	P				

### Ongelmia:

- asiakastietoja ei muuteta eikä poisteta
- kampaajatietoja ei luoda, muuteta eikä poisteta
- vain asiakas voi poistaa käyntitiedon
- toimenpiteitä ei luoda, muuteta eikä poisteta
- vain asiakas voi poistaa varauksen
- työaika ei voi poistaa

Mallia täytyy siis muokata lisäämällä tarvittavat uudet käyttötapaukset esim. Asiakkaan poisto, kampaajan palkkaus, kampaajan eroaminen, kampaajan työajan peruutus, jne