**Course**

**System Analysis and Quality (SAQ)**

**Opdracht Testrapport**

SAQ uitvoering 2015-2016 blok1

Coen Burgers e.a.

September 2015

Versie: 1.1

# Opdrachtomschrijving

Het testrapport is gebaseerd op de Casus Bikehike (Zie bijlage 1).

De opdrachtomschrijving is inclusief een Use Case Diagram en vier ‘fully dressed’ use cases (UC’s) wordt hieronder beschreven.

Voor de uitwerking van de casus moeten de volgende stappen per UC worden uitgevoerd:

* Opstellen Activity Diagram (AD). Met het maken van een AD laat je zien dat je de UC goed hebt begrepen.
* Opdrachten 9 en 10 uit de casus BikeRent, zie hieronder:

1. Beschrijf het testplan voor de opgestelde Activity Diagrammen
   1. Voor ieder opgesteld Activity Diagram definieer je de noodzakelijke testcases
      1. Geef de deelpaden aan in het Activity Diagram
      2. Beschrijf aan de hand van de deelpaden de testscenario’s
      3. Definieer per scenario de testcases die je nodig hebt om te testen (maximaal 3 testcases uitschrijven)
      4. Beschrijf per testcase de voorgestelde invoerwaarden om dit scenario te testen
      5. Beschrijf per testcase de verwachte uitvoerwaarden
2. Beschrijf het domain model voor de casus
   1. Maak per Activity Diagram een overzicht van de gebruikte domain concepten door middel van een businessclass diagram
      1. Benoem de concepten
      2. Benoem de attributen
      3. Typeer de attributen
      4. Visualiseer de relaties
      5. Definieer de multipliciteit per relatie
   2. Combineer alle uitgewerkte businessclass diagrammen tot één compleet model

Usecasediagram BikeHike:



|  |  |
| --- | --- |
| ***Use Case: Registreren verkoop*** | |
| ***Purpose: Het registreren van verkopen*** | |
| ***Description of use case: De verkoper registreert de aangeboden artikelen, voorraden wordt bijgewerkt en de betaling wordt geboekt.*** | |
| ***Primary actor*: Verkoper**  ***Secondary actor***: **geen** | |
| ***Stakeholders and interests*:**   * **Verkoper** * **Filiaalhouder** * **Magazijn medewerker** * **Directie** * **Klant** | |
| ***Preconditions*:**   * Verkoper is geïdentificeerd en geautoriseerd | |
| ***Postconditions:***   * Verkoop is geregistreerd, voorraad is bijgewerkt en betaling is geregistreerd. | |
| ***Basic Flow (Main Success Scenario)*** | |
| ***Actor action*** | ***System responsibility*** |
| 1. Klant komt bij kassa |  |
| 1. Verkoper begint een nieuwe verkoop |  |
| 1. Verkoper voert artikelID in en aantal | 1. Systeem zoekt artikelomschrijving en prijs van het artikel. 2. Systeem vermeerdert subtotaal met aantal \* prijs 3. Systeem vermindert voorraad van artikel met ingevoerd aantal |
| Herhaal de stappen 3-6 totdat alle artikelen zijn verwerkt | |
| 1. Verkoper geeft aan gereed te zijn met invoer | 1. Systeem toont eindbedrag |
| 1. Verkoper geeft aan betaling in te willen voeren | 1. Voert Use Case <<Betalen aankoop>> uit 2. Geeft aan dat betaling geslaagd is 3. Vraagt of klant een factuur wenst |
| 1. Verkoper geeft aan of klant een factuur wil | *[Klant wenst een factuur]*   1. Systeem levert factuur 2. Einde use case |
| ***Alternative flows*:** | |
|  | **A4** Systeem herkent artikel niet |
|  | 1. Systeem vraagt Artikelomschrijving, Prijs en Aantal |
| 1. Verkoper geeft omschrijving, Prijs en aantal in | 1. Systeem vermeerdert subtotaal met aantal \* prijs   Use case gaat verder bij stap 3) |
|  | **A11** Betaling niet geslaagd  Use case gaat verder bij stap 8) |
| **A9** Klant breekt verkoop af | 1. Systeem leest factuurregel 2. Systeem zoekt artikel bij factuuregel 3. Vermeerdert voorraad met aantal factuurregel 4. Verwijdert factuurregel   Zolang factuurregels aanwezig: ga naar 19)   1. Verwijder verkoop   Use case gaat verder bij stap 15 |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Use Case: Corrigeren voorraadniveau*** | |
| ***Purpose: Het bijwerken van de voorraad na een verkoop, levering van bestellingen of andere reden om de voorraad bij te werken.*** | |
| ***Description of use case: De voorraadonderhouder kan de voorraad aanpassen. Artikelen incl. voorraad kunnen worden toegevoegd, aangepast of verwijderd. Verder wordt bij een levering de voorraad aangepast. Na een succesvolle verkoop wordt de voorraad bijgewerkt.*** | |
| ***Primary actor*: Voorraadbeheerder**  ***Secondary actor***: **geen** | |
| ***Stakeholders and interests*:**   * **Magazijn medewerker** * **Goederenontvanger** * **Filiaalhouder.** | |
| ***Preconditions*:**   * Voorraadbeheerder is geïdentificeerd en ingelogd * Verkoop is succesvol afgerond * Artikelen zijn volgens bestelling geleverd | |
| ***Postconditions:***   * Voorraad is bijgewerkt en representeert de actuele voorraad | |
| ***Basic Flow (Main Success Scenario)*** | |
| ***Actor action*** | ***System responsibility*** |
| 1. Voorraadbeheerder start met bijwerken voorraad |  |
| 1. Voorraadbeheerder vraagt huidige voorraad op | 1. Systeem toont artikelen |
| 1. Voorraadbeheerder selecteert een artikel | 1. Systeem toont details artikel incl. huidige voorraad |
| 1. Voorraadbeheerder wijzigt de benodigde informatie | 1. Systeem verwerkt de ingevoerde informatie |
| ***Alternative flows*:** | |
| **A2a** Verwerken verkoop | 1. Verkocht aantal artikelen worden van voorraad afgeschreven 2. Einde Use Case |
| **A2b** Ontvangen levering   1. Geleverde voorraad wordt ingevoerd | 1. Voorraad wordt oude voorraad + nieuwe geleverd 2. Einde Use Case |
| **A6** Verwijderen artikel   1. Voorraadbeheerder verwijdert artikel | 1. Artikel wordt verwijderd uit het artikelaanbod 2. Einde Use Case |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Use Case (klein): Opstellen besteladvies*** | |
| ***Purpose: Het opstellen van een besteladvies*** | |
| ***Description of use case: Afhankelijk van de huidige voorraad en evt. openstaande bestellingen is het mogelijk om van een artikel een bepaald aantal in de bestellijst op te nemen. Verder is het mogelijk om van een artikel aan te geven of deze met spoed moet worden besteld.*** | |
| ***Primary actor*: Opsteller besteladvies**  ***Secondary actor***: **geen** | |
| ***Stakeholders and interests*:**   * **Filiaalhouder** * **Magazijn medewerker** * **Directie** | |
| ***Preconditions*:**   * Er zijn artikelen aanwezig in het systeem * Opsteller besteladvies is geïdentificeerd en ingelogd | |
| ***Postconditions:***   * Een bestellijst is beschikbaar voor de bestelde artikelen * Voor artikelen waarvoor dat noodzakelijk is, is aangegeven dat er met spoed moet worden besteld | |
| ***Basic Flow (Main Success Scenario)*** | |
| ***Actor action*** | ***System responsibility*** |
| 1. Opsteller besteladvies start bestelproces |  |
| 1. Opsteller besteladvies vraagt huidige voorraad op | 1. Systeem toont artikelen die onder bestelniveau liggen incl. huidige voorraad, minimum en maximum voorraad. Artikelen die onder minimum voorraad zijn worden speciaal gemarkeerd |
| 1. Opsteller besteladvies selecteert artikel en geeft te bestellen aantal op | 1. Systeem voegt besteld artikel en aantal toe aan besteladvieslijst |
| Herhaal de stappen 4 en 5 totdat bestelling compleet is | |
| 1. Opsteller besteladvies geeft aan klaar te zijn met bestellen | 1. Systeem toont besteladvieslijst |
| ***Alternative flows*:** | |
| **A4** Spoedbestelling   1. Opsteller besteladvies selecteert gemarkeerd artikel en geeft te bestellen aantal. 2. Opsteller besteladvies geeft indicatie “Spoed” | 1. Systeem voegt besteld artikel toe aan bestellijst incl indicatie “Spoed” |
|  | **A5** Teveel besteld   1. Systeem herkent dat de huidige voorraad + bestelde hoeveelheid > maximumvoorraad 2. Systeem geeft melding incl. besteladvies (maximumvoorraad – huidige voorraad) 3. Systeem geeft keuze besteladvies OF oorspronkelijk bestelde hoeveelheid |
| 1. Opsteller besteladvies selecteert gewenste aantal | Use case gaat verder bij stap 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Use Case (klein): Opmaken dagkas*** | |
| ***Purpose: Het opmaken van de verkoopgegevens per verkoper*** | |
| ***Description of use case: Aan het einde van de dag zal het systeem automatisch (of eerder indien gevraagd) de verkooptotalen per medewerker registeren en versturen.*** | |
| ***Primary actor*: Dagkasverwerker**  ***Secondary actor***: **geen** | |
| ***Stakeholders and interests*:**   * **Verkoper** * **Filiaalhouder** * **Directie BikeHike** * **Centrale administratie BikeHike** | |
| ***Preconditions*:**   * Dagkasverwerker is geïdentificeerd en ingelogd | |
| ***Postconditions:***   * De verkopen per verkoper zijn gesommeerd en opgestuurd naar de centrale administratie | |
| ***Basic Flow (Main Success Scenario)*** | |
| ***Actor action*** | ***System responsibility*** |
| 1. Geeft aan een overzicht te wensen van de verkopen van vandaag per verkoper | 1. Stelt vast welke datum het is 2. Leest Verkopen van de dag |
|  | *[zolang er Verkopen zijn ]*   1. Systeem stelt vast welke verkoper deze verkoop heeft verricht 2. Leest verkoopregels van de verkoop   *[Zolang Verkoopregels in Verkoop]*   1. Telt bedrag regel op bij dagomzet verkoper   *[Geen regels meer]*   1. Ga verder bij stap 4   *[Geen Verkooporders meer]*   1. Systeem verstuurt overzicht d.m.v. Externe functie versturen. |
| ***Alternative flows*:** | |
| **A1** Dagkasverwerker geeft aan voorlopige dagkas te willen opmaken | 1. Systeem berekent per verkoper de verkopen voor de huidige dag 2. Systeem berekent de totaal verkoop per filiaal van huidige dag 3. Systeem maakt een rapportage met daarin de verkopen per verkoper en het totaal verkoopbedrag, beide per dag 4. Systeem toont rapportage 5. Systeem vraagt of rapportage moet worden verstuurd |
| 1. Dagkasverwerker kiest voor versturen | Use case gaat verder bij stap 5 |
| **A11** Dagkasverwerker kiest voor annuleren | 1. Einde Use Case |

Bijlage 1: Casus BikeHike

# Inleiding

Deze casus beschrijft de werkwijze van een fietsenhandel – BikeHike in Arnhem met 6 filialen in de regio Arnhem – Nijmegen. Ieder filiaal wordt geleid door een filiaalmanager, die de eindverantwoordelijkheid heeft voor zijn eigen filiaal. De werkwijze is in de verschillende filialen vergelijkbaar, maar filiaalmanagers regelen zaken op detailpunten op hun eigen manier.

Het aantrekken van personeel, het aanschaffen van inventaris, de contracten met het schoonmaakbedrijf en het lidmaatschap met de winkeliersvereniging zijn zaken die iedere filiaalmanager zelf regelt. Kosten die hierbij gemaakt worden, worden aan de centrale administratie doorgegeven door het versturen van de verschillende rekeningen. Personeel wordt door de centrale administratie betaald, zonder dat de filiaalmanager zich daar nog mee hoeft te bemoeien. Deze zaken worden niet in het automatiseringstraject meegenomen.

De filiaalmanager bepaalt min of meer zijn eigen assortiment. Soms komt een leverancier met aantrekkelijke aanbiedingen, soms is er een vraag van één of van een aantal klanten naar een bepaald artikel.

De inkoop van artikelen vindt centraal plaats vanuit het hoofdfiliaal. Op dit hoofdfiliaal (“De oranje trui” in Arnhem) is Henk de Groot de manager. Hij plaatst de bestellingen bij de verschillende leveranciers, op grond van de besteladviezen die door de verschillende filialen naar hem worden gestuurd. Op deze manier is Henk de Groot in staat om de kosten laag te houden en door middel van kwantumkortingen de beste prijzen te bedingen. De facturen die hij krijgt vanwege de levering van artikelen stuurt Henk de Groot op naar de centrale administratie. Daar vindt de betaling plaats en worden de facturen in de administratie verwerkt.

Op grond van de besteladviezen laat Henk de Groot de artikelen die hij van een leverancier heeft ontvangen door een medewerker van het hoofdfiliaal naar het betreffende filiaal brengen. Ieder filiaal houdt zijn eigen voorraad bij. Deze voorraad wordt bijgewerkt als het filiaal een zending met bestelde artikelen ontvangt.

Als er door klanten artikelen worden gekocht, wordt door middel van het scannen van de artikelen bij de kassa de voorraad direct bijgewerkt. Vervolgens wordt er voor de klant een bonnetje afgedrukt, waarop de gekochte artikelen en bedrag dat betaald wordt staan vermeld. Aan het eind van iedere dag worden gegevens m.b.t. de omzet doorgegeven aan de centrale administratie. Ook de inkomsten worden afgedragen aan de centrale administratie.

Om de huidige manier van werken te verbeteren wil BikeHike een informatiesysteem laten ontwikkelen dat ondersteunend is aan de werkzaamheden die de organisatie uitvoert waarbij we starten op het niveau van één vestiging in Elst, waar Joop Spakenberg de filiaalmanager is.

# Organisatiebeschrijving

De organisatie BikeHike heeft in totaal 6 vestigingen. De hoofdvestiging is in Arnhem, daarnaast zijn er nog vestigingen in Nijmegen, Huissen, Bemmel, Lent en Elst.

De filiaalmanagers hebben een grote vrijheid in het bepalen van hun eigen assortiment. Vaak volgen zij wel adviezen van het hoofdfiliaal hierin, maar hiertoe zijn zij niet verplicht.

## Assortiment beheren

In de winkel worden verschillende soorten artikelen verkocht. De keuze voor de artikelen die in het assortiment moeten worden opgenomen ligt volledig bij de filiaalmanager, hoewel hij hierin vaak adviezen vanuit het hoofdfiliaal opvolgt. Soms komt een leverancier met een aantal aanbiedingen op grond waarvan de filiaalmanager bepaalt dat hij een aantal artikelen aan zijn assortiment gaat toevoegen. Ook komt het voor dat een klant om een bepaald artikel vraagt, waarvan de filiaalmanager vindt dat het wel de moeite waard is dit artikel aan zijn assortiment toe te voegen.

Wanneer de filiaalmanager nieuwe artikelen aan zijn assortiment wil toevoegen, registreert hij de vereiste gegevens in het systeem meestal op grond van informatie uit een catalogus van een bepaalde leverancier. Naast het registreren van het artikelnummer en de omschrijving van het artikel bepaalt de filiaalmanager in welke artikelgroep hij het artikel wil onderbrengen. Artikelgroepen zijn vanuit het hoofdfiliaal gedefinieerd. Verder moet worden aangegeven bij welke leverancier dit artikel bij voorkeur wordt besteld. Wanneer deze leverancier nog niet bekend is binnen BikeHike, dan moet deze eerst worden geregistreerd.

Ook moeten minimaal de gegevens over het nieuwe artikel uit de catalogus van de voorkeursleverancier worden vastgelegd. Het gaat dan vooral om de artikelcode die nodig is als dat artikel besteld moet worden, het aantal artikelen in een besteleenheid, de inkoopprijs en de levertijd.

Tenslotte moet de filiaalmanager het artikel opnemen in het voorraadbestand van zijn eigen winkel. Naast de plaats waar het artikel moet komen te liggen, worden de minimum voorraad, de maximum voorraad, het bestelniveau en de huidige voorraad vastgelegd.

* De minimumvoorraad geeft het voorraadniveau aan waarop zo snel mogelijk de voorraad van dat artikel moet worden aangevuld. Joop Spakenberg zal zoeken naar de leverancier die het betreffende artikel het snelst kan leveren.
* De maximumvoorraad is het voorraadniveau dat niet overschreden mag worden omdat er dan bijvoorbeeld geen plaats meer is in het magazijn om het artikel neer te leggen.
* Het bestelniveau is het niveau van de voorraad waarop een bestelling moet worden geplaatst bij de leverancier waarbij het artikel bij voorkeur wordt besteld, bijvoorbeeld omdat de betreffende leverancier de goedkoopste of de betrouwbaarste is.

## Verkopen

Het verkopen van nieuwe en tweedehands fietsen is één van de kernprocessen van de organisatie. Naast de handel in fietsen, die soms erg seizoensafhankelijk is richt BikeHike zich ook steeds meer op de handel in allerlei artikelen die te maken hebben met de fietssport, zoals .

### Verkoop registeren

Wanneer klanten artikelen kopen in de winkel worden deze geregistreerd via de kassafunctie die onderdeel moet worden van het te automatiseren systeem. Wanneer een klant zijn artikelen wil afrekenen moet de betreffende verkoper de artikelen één voor één scannen en aangeven op welke manier is betaald. Bij deze registratie worden de verkochte artikelen direct van de voorraad afgeboekt. Aan het einde van de registratie kan de verkoper een bonnetje voor de klant laten afdrukken.

### Dagkasgegevens verwerken

Na de registratie van de verkoop van artikelen wordt het eindbedrag van alle verkopen van die dag bepaald. Dit bedrag wordt op naam van degene die die dag verantwoordelijk is voor de kassa doorgegeven aan de centrale administratie.

## Bestellingen verzorgen

Om op alle vragen antwoord te kunnen geven heeft de organisatie besloten pro-actief inkopen te gaan doen. Door tijdig bestellingen te plaatsen bij de leveranciers probeert de organisatie altijd een passend artikel te kunnen leveren aan de potentiële klant.

### Besteladviezen opstellen

Regelmatig moet iedere filiaalmanager zijn voorraad inventariseren en een lijst opstellen met artikelen die hij moet laten bijbestellen. Op dit moment gebeurt dat nog door met een assortimentslijst langs de schappen te lopen. Het opstellen van deze lijst moet hij m.b.v. het te bouwen systeem op grond van de gegevens kunnen doen die hij over zijn voorraad heeft vastgelegd.

In eerste instantie zal hij per artikel nagaan of de huidige voorraad onder het bestelniveau is komen te liggen. Wanneer dit het geval is en er bovendien niet nog een ander besteladvies openstaat voor dit artikel, dan zal hij besluiten dat er een aantal van deze artikelen moet worden besteld. Hoeveel hij gaat bestellen is afhankelijk van zijn eigen verwachting m.b.t. de verkopen in de komende periode. De filiaalmanager moet er bij het bepalen van het aantal wel op letten dat hij nooit de maximumvoorraad zal overschrijden, aangezien hij anders in de problemen komt met ruimte in zijn magazijn.

Ook is het mogelijk dat de filiaalmanager constateert dat van een bepaald artikel de laatste dagen zo veel is verkocht dat de huidige voorraad onder de minimumvoorraad is gekomen. Ook dan zal hij het artikel laten bijbestellen, maar met de aantekening “spoed” zodat Henk de Groot weet dat hij het artikel moet bestellen bij de leverancier met de snelste levertijd.

Nadat de filiaalmanager op deze manier zijn hele voorraad heeft doorgewerkt, stuurt hij nu nog de opgestelde lijst met besteladviezen naar Henk de Groot. In het nieuw te bouwen systeem is het niet alleen de bedoeling dat het opstellen van de besteladviezen door het systeem wordt ondersteund, maar dat Henk de besteladviezen ook direct uit het systeem kan lezen.

### Bestellingen plaatsen

Wanneer Henk de Groot een aantal besteladviezen heeft ontvangen zal hij op bepaalde momenten bestellingen aan leveranciers gaan opstellen.

Hierbij gaat hij als volgt te werk. Per leverancier gaat Henk een bestelling samenstellen door te kijken welke artikelen op besteladviezen voor komen, waarvoor de betreffende leverancier de voorkeursleverancier is. Vervolgens zal hij de aantallen op alle openstaande besteladviezen van het betreffende artikel samenvoegen tot 1 regel op de bestelling aan deze leverancier. De besteladviezen die hij op deze manier heeft verwerkt zal hij als afgehandeld afvinken, maar nog niet weggooien, want als straks de artikelen door de leverancier worden geleverd, dan moet hij nog kunnen nagaan naar welke winkels welke aantallen van dat artikel moeten worden gebracht.

Extra aandacht moet Henk de Groot hebben voor de besteladviezen die als “spoed” staan aangemerkt. Deze moet hij in de bovenstaande procedure overslaan, omdat deze artikelen moeten worden besteld bij de leverancier die het artikel het snelst leveren kan. Dit betekent dat Henk bij het samenstellen van zijn bestelling aan een bepaalde leverancier ook moet nagaan of er artikelen moeten worden besteld die met spoed moeten worden geleverd en waarvoor deze leverancier de leverancier is met de kortste levertijd.

Informatie over de goedkoopste leverancier, de snelste leverancier en de code die bij een bepaalde leverancier moet worden gebruikt om het artikel te bestellen ligt vast in het systeem. Reeds bij het voor de eerste keer registreren van een artikel, worden hier gegevens over vastgelegd. Ook vult Henk de Groot deze gegevens regelmatig aan, waarbij hij ook vaak de voorkeursleverancier voor een bepaald artikel aanpast.

Als de bestelling voor een bepaalde leverancier rond is, dan zal een afdruk worden gemaakt die in het algemeen per post naar de leverancier wordt gestuurd. Van de bestelling wordt ook een kopie bewaard, die moet worden gebruikt om straks de levering te controleren.

### Leveranties verwerken

Wanneer een bestelling is geplaatst bij een leverancier zullen de goederen na verloop van tijd door de leverancier worden afgeleverd bij het hoofdfiliaal. Henk de Groot controleert dan of de bestelde artikelen allemaal ontvangen zijn. Hij kijkt of de bijgeleverde factuur klopt, tekent deze af voor akkoord en stuurt de factuur door naar de centrale administratie. Hierna vinkt hij de afgehandelde regels op de bestelling (eventueel verschillende bestellingen) af, om aan te gegeven dat de afhandeling van het betreffende artikel voor wat betreft de levering door de leverancier is voltooid. De centrale administratie verzorgt de betaling aan de leverancier en verwerkt de betaling verder in de administratie.

Aan de hand van de besteladviezen waarop de bestellingen zijn gebaseerd gaat Henk de Groot vervolgens na hoeveel van elk artikel naar welk filiaal moet. Hij stelt voor ieder filiaal een pakket samen met artikelen die zij de afgelopen weken d.m.v. een besteladvies bij hem hebben besteld. Wanneer alle artikelen over de pakketten voor de filialen zijn verdeeld, zal Henk de besteladviezen die hij daarmee afgehandeld heeft afvinken. Een medewerker van het hoofdfiliaal zal vervolgens de pakketten bij de verschillende filialen afleveren.

### Voorraad bijwerken

Wanneer de medewerker van het hoofdkantoor een pakket met bestelde artikelen bij een filiaal afgeleverd heeft zullen de artikelen in de winkel worden geplaatst en zal een medewerker van dit filiaal de ontvangsten registeren. Voor ieder ontvangen artikel zal hij in het systeem de voorraad van het betreffende filiaal bijwerken. In principe liggen alle artikelen in de winkel en maakt BikeHike geen gebruik van magazijnen.

## Rapportages verzorgen

Ieder filiaal is verplicht maandelijks aan de directie een rapportage te verschaffen over het reilen en zeilen in het betreffende filiaal. De directie is op de eerste plaats natuurlijk geïnteresseerd in de omzetten van de betreffende maand. Deze kan de filiaalmanager halen uit de verkopen die via de kassa zijn geregistreerd. Hierbij worden zowel een globaal financieel overzicht, als een overzicht op artikelniveau gevraagd. Verder wil de directie vaak op het eind van de maand ook weten hoe het staat met de voorraden van de verschillende filialen en met name inzicht krijgen in de waarde van de voorraden. Ook inzicht in goed lopende artikelen en minder goed lopende artikelen is voor de directie van belang.

## Fietsen verhuren

Omdat de fiscale wetgeving de mogelijkheden van de aanschaf van een ‘Belasting-fiets’ beperkt sinds 1 januari 2015, heeft de directie van BikeHike besloten het productenportfolio uit te breiden met het verhuren van fietsen.

Alle vestigingen krijgen de beschikking over voldoende fietsen. Op het moment dat een klant een fiets wil huren kan deze op een webpagina aangeven interesse te hebben in het huren van een fiets. Na het invullen van de persoonsgegevens en de periode waarin de fiets gehuurd moet worden berekend het systeem een offertebedrag. Bij de berekening van de offerte houdt het systeem rekening met het feit dat een ‘vaak terugkomende’ klant minder voor een fiets betaalt dan een ‘nieuwe’ klant. Bij de huur informatie kan de klant aangeven of hij een heren- of een damesfiets wil huren. Opties als elektrische fietsen en mountainbikes zijn nog niet opgenomen in het assortiment. Op termijn verwacht de directie hier dienstverlening voor te kunnen ontwikkelen.

Na afloop van de verhuurperiode retourneert de klant de fiets en wordt in het systeem geregistreerd of de klant de borg terug ontvangt. Klanten die een fiets beschadigd terugbrengen zijn hier zelf verantwoordelijk over, eventueel valt hier een verzekering voor af te sluiten (bij het aangaan van de huurovereenkomst).

Wekelijks maakt de filiaalmanager een overzicht om te controleren of er klanten zijn die wel een fiets gehaald hebben maar deze niet teruggebracht hebben. Wanneer er fietsen ontbreken wordt een herinneringsbrief gestuurd, bij het uitblijven van een reactie wordt een incassobureau ingeschakeld om de geleden schade te verhalen.