

Voorbeeldproject videotheek : probleemdomein en initiële gebruikersvereisten

<u>Probleemdomein</u>	<u>2</u>
<u>Initiële gebruikersvereisten.....</u>	<u>4</u>

Na enkele verkennende gesprekken met de opdrachtgever werden onderstaande beschrijvingen van het probleemdomein en de initiële gebruikersvereisten opgesteld.

Probleemdomein

De videotheek bevindt zich op één locatie en wordt doorgaans bemand door twee medewerkers. Er zijn momenteel geen plannen om uit te breiden naar meerdere locaties.

Momenteel verhuurt de videotheek VHS-films, films op DVD, Playstation CD's en Playstation 2 DVD's, maar dit aanbod zal in de toekomst ongetwijfeld uitgebreid worden.

Voor elk exemplaar dat de klant wil huren neemt hij een identificatie plaatje mee naar de kassa. Deze plaatjes bevatten een unieke code om verhuurbare exemplaren aan te duiden en worden aan de kassa afgegeven. Een medewerker zoekt het exemplaar op, overhandigt het aan de klant en registreert het als verhuurd.

De rekening vermeldt de klantgegevens, de huidige datum en tijd, en per gehuurd exemplaar een regel waarin de prijs wordt vermeld alsook de datum waarop het teruggebracht moet worden. Onderaan de rekening worden eventuele kortingen opgesomd en wordt het totaalbedrag getoond.

Klanten moeten lid zijn van de videotheek alsvorens zij exemplaren kunnen huren. Van elk lid wordt de naam, voornaam, telefoonnummer, adresgegevens en geboortedatum bijgehouden. Elk lid krijgt een lidkaart met een unieke code die de medewerker gebruikt om hem/haar te identificeren.

Om zo veel mogelijk gegevens te verzamelen over haar leden wordt per verhuurd exemplaar niet alleen bijgehouden wanneer het had moeten teruggebracht worden maar ook wanneer het effectief werd teruggebracht.

Indien de klant een object te laat terugbrengt worden dezelfde kosten aangerekend alsof de klant het object had gehuurd voor die dagen.

Indien de klant niet tevreden is over het product kan hij/zij dit melden aan de medewerker die de klacht registreert. Dit betekent dat het product zal nagezien worden. Indien het werkelijk defect is (bv. slechte beeldkwaliteit bij cassettes, haperingen bij CD's en DVD's) krijgt de klant de betaalde prijs ervan als korting op de volgende rekening.

Het is mogelijk om een exemplaar te reserveren op een bepaalde datum. De klant betaalt sowieso de kostprijs voor het huren op die dag, tenzij hij de reservatie tijdig annuleert of de videotheek de reservatie niet kan nakomen. Indien de klant de objecten niet komt ophalen, blijven deze gereserveerd gedurende de ganse dag.

Voor sommige exemplaren bezit de videotheek equivalente exemplaren (bv. van populaire films worden meerdere exemplaren aangekocht).

Om de klant te vriend te houden kan een medewerker beslissen om af te wijken van de regels. Zo kunnen kosten kwijtgescholden worden (“maar ik ben maar 2 uur te laat!”) of extra kortingen worden toegekend.

Voor speelfilms geldt dat een film normaliter initieel als nieuwe film wordt beschouwd (maar er zijn uitzonderingen!). Na ongeveer 60 dagen verandert de status van een nieuwe film naar gewone film of kinderfilm. Voor spelletjes geldt deze regeling niet.

De dagprijzen (incl. BTW) voor het huren van een exemplaar zijn

- Nieuwe film 3 Euro
- Gewone film 2 Euro
- Kinderfilm 2 Euro
- Volwassenenfilm 2 Euro
- Spelletje 2 Euro

Er is momenteel geen verschil in prijs naargelang het opslagmedium (prijzen VHS=DVD en CD=DVD). In de toekomst kan dit echter veranderen.

Indien een klant een VHS cassette niet terugspoelt voor hij ze terugbrengt wordt een kost van 0,50 Euro aangerekend. Indien een teruggebracht exemplaar dermate beschadigd is dat het niet meer kan verhuurd worden, wordt de kostprijs aangerekend.

Volwassenenfilms worden enkel aan meerderjarige klanten verhuurd.

De videotheek hanteert de volgende kortingsformules :

Kinderzondag

’s Zondags worden kinderfilms en spelletjes verhuurd aan halve prijs.

Verjaardag

Als de klant verjaart mag hij die dag één object één dag gratis huren.

10+1

Als de klant na verloop van tijd 10 exemplaren gehuurd heeft (gratis telt hierbij niet mee), krijgt hij er één gratis (ongeacht welk type object) voor één dag. Deze korting kan meteen of voor een volgende verhuring gebruikt te worden.

In de toekomst zullen er echter nieuwe formules ingevoerd worden.

Initiële gebruikersvereisten

Vooralsnog gebeurt alle administratie in de zaak m.b.v. klantenfiles. Na aanhoudende problemen met verloren gegevens, niet na te komen reservaties en een trage bediening op piekmomenten, werd besloten de verhuuractiviteiten te ondersteunen met een software systeem.

Het moet mogelijk zijn om

- Exemplaren toe te voegen en te wijzigen
- Aangeven dat objecten niet meer verhuurd mogen worden (maar er mogen geen gegevens gewist worden!)
- Klant informatie toe te voegen en te wijzigen
- Verhuringen te registreren met afdruk van een rekening
- Exemplaren te reserveren
- Teruggebrachte exemplaren te verwerken (incl. alle nodig handelingen)
- Resultaat van de controle van defecte objecten invoeren

Rapportering

- Overzicht van klanten die meer dan 1 week te laat zijn met het terugbrengen van gehuurde objecten.
- Overzicht van het aantal keren (dagen) dat een object werd verhuurd (indien meerdere exemplaren : aantallen samentellen)
- Het moet enigszins mogelijk zijn adhoc rapporten op te stellen.

Men wenst de verhuuractiviteiten maximaal te automatiseren. Dit houdt o.a. in dat automatisch kortingen worden toegekend, kosten voor te laat worden berekend, gecontroleerd wordt of reservaties kunnen nagekomen worden etc.

De software moet op een doorsnee Windows desktop PC gebruikt kunnen worden.

De software moet relatief goedkoop aan te passen zijn aan de verwachte wijzigingen in het probleemdomein.