

Voorbeeldproject videotheek : vraag en antwoord

Vraag en antwoord.....	2
--	-------------------

Vraag en antwoord

Sinds het opstellen van de summiere beschrijving van het probleemdomain en de initiële gebruikersvereisten vonden nog enkele interviews plaats.

Tijdens deze gesprekken werd het probleemdomain verder uitgespit en doken enkele nieuwe gebruikersvereisten op. Dit document geeft de resultaten weer in een 'vraag en antwoord' vorm.

V1 : Welke prijs wordt gehanteerd indien een nieuwe film van status verandert in de verhuurperiode?

A1 : De prijs op de eerste dag van de verhuurperiode.

V2 : Is een nieuwe film ook als kinderfilm/volwassenfilm gecatalogeerd, m.a.w. is "nieuwe film/gewone film" en "kind/volwassenfilm" een apart kenmerk ?

A2 : Het etiket "nieuw" is een apart kenmerk naast gewone & kinderfilm. Volwassenenfilms worden nooit als nieuwe film aanzien.

V3 : Dient er bij reservaties rekening gehouden te worden met de vooropgestelde terugkeerdatum van uitgeleende films (reservatie weigeren indien waarschijnlijk niet beschikbaar)?

A3 : Ja.

V4 : Indien een reservatie geplaatst is veronderstel ik dat we die in een wachtrij plaatsen om bij terugkeer van een film deze te blokkeren als gereserveerd. Wat echter indien de film niet tijdig terugkeert om de reservatie te honoreren. Moet de reservatie verplaatst worden, geannuleerd, de klant geconsulteerd of verwittigd ?

A4 : Indien de film niet tijdig teruggebracht wordt om een reservatie te honoreren, wordt deze geannuleerd door de videotheek. Films worden niet op voorhand geblokkeerd (bv. indien de klant zijn film woensdag terugbrengt en er is een reservatie op vrijdag, mag de film op woensdag en donderdag nog verhuurd worden). Een reservatie betekent eigenlijk "indien het exemplaar op de reservatiedatum in de winkel aanwezig is, kan dit enkel worden verhuurd aan degene die de reservatie gemaakt heeft".

V5 : Is het noodzakelijk om een datum in te brengen bij een reservatie of kan een klant reserveren onder voorbehoud van terugkeer/bijkomende aankoop van de filmtitel ?

A5 : Een reservatie is steeds op een datum gebaseerd. Een reservatie is altijd 'onder voorbehoud van terugkeer' (zie V4). Indien een exemplaar wordt toegevoegd, telt dit gewoon mee als elk ander in de videotheek, en kan het ook gebruikt worden om reservaties te honoreren.

V6 : Wat gebeurt er als meerdere kortingsformules van toepassing zijn op verhuring ? Bv. een klant heeft recht op een gratis film omdat hij verjaart, huurt op een zondag 5 kinderfilms en stond volgens de 10+1 formule al op 8 objecten. Naargelang de interpretatie van de formules en de volgorde waarin men ze uitprobeert kan het resultaat voor de klant verschillen.

A6 : De volgorde waarin de kortingen worden toegepast is eerst de gratis films (openstaande tegoeden en de verjaardagsformule), dan de 10+1 formule en tenslotte de kinderzondag korting. Een complicatie is dat gratis exemplaren steeds in het voordeel van de klant gekozen worden (m.a.w. de duurste worden gratis).

Veronderstel dat een klant al op 8 exemplaren staat voor de 10+1 formule en op zijn verjaardag (een zondag) 5 gewone films meeneemt waarvan 3 kinderfilms.

Vermits hij jarig is, kan hij 1 film gratis huren. Dit wordt een gewone (niet-kinder) film. Er blijven er 4 over die in aanmerking komen voor de 10+1 formule (gratis telt hier immers niet mee), 1 daarvan zal gratis zijn, dit is weerom de gewone (niet-kinder)film. De klant komt dus op 1 voor de 10+1 formule, krijgt 2 gratis films, en drie kinderfilms aan halve prijs.

todo

V7 : Tellen objecten aan halve prijs door de kinderzondag formule mee bij de 10+1 formule ?

A7 : Ja, ze zijn immers niet gratis.

V8 : Telt een kost voor het te laat terugbrengen van een object mee voor de 10+1 formule ?

A8 : Neen, het is immers hetzelfde exemplaar in dezelfde verhuring.

V9 : Wat reserveert een klant precies ? Een “titel” of eerder een exemplaar en is de drager belangrijk ?

A9 : Een klant reserveert een titel op een bepaalde drager voor een bepaalde datum. Een specifiek exemplaar reserveren is niet mogelijk.

V10 : Ivm de overgang van nieuw naar gewone of kinderfilm na 60 dagen. Schuift deze op door het toevoegen van een nieuw exemplaar ?

A10 : Neen.

V11 : Is elke gewone of kinderfilm die wordt toegevoegd automatisch ook een nieuwe film ?

A11 : Neen, want er worden af en toe ook klassiekers aangekocht, en deze worden niet als nieuwe film beschouwd.

V12 : Indien een object op datum X moet teruggebracht worden, kan het werk dan ten vroegste de volgende dag, op datum X+1, gereserveerd worden?

A12 : Neen, Als een object op datum X teruggebracht moet worden, dan mag het gereserveerd worden voor datum X. Objecten moeten voor 18u worden teruggebracht, dus daarna is er nog tijd over om een reservatie af te halen.

V13 : Is er een beperking op de verhuurtermijn?

A13 : Neen.

V14 : Is er een uur voorzien voor het terug binnenbrengen en/of afhalen van de objecten?

A14 : Exemplaren dienen ten laatste om 18u te worden teruggebracht, zoniet wordt een extra dag aangerekend wegens te laat. Reservaties kunnen afgehaald worden op de dag van reservatie, ten laatste dus tegen sluitingstijd.

V15 : Kan bij een object opgegeven worden voor hoeveel dagen het wordt ontleend ?

A15 : Ja, en op de rekening wordt meteen ook de ganse periode aangerekend. Bij het controleren van de verhuurperiode moet wel rekening gehouden worden met eventuele reservaties : indien alle exemplaren van een object gereserveerd zijn op een bepaalde datum, kan de klant niet langer ontlenen dan (t.e.m.) die dag.

V16 : Als een klant een object voor een aantal dagen reserveert en het vroeger terugbrengt, is er dan een kleine tegemoetkoming (geld terug, gratis film, ...) ?

A16 : Neen.

V17 : Is het mogelijk om een film te reserveren voor meer dan één dag ?

A17 : Neen, een reservatie telt voor 1 welbepaalde dag. De klant kan bij het afhalen van het gereserveerde object nog altijd aangeven dat hij het langer wil houden.

V18 : Wat gebeurt er als iemand z'n lidkaart verliest?

A18 : Er wordt een nieuwe lidkaart opgemaakt met het oude lidnummer.

V19 : Hoe wordt de klant op de hoogte gehouden van zijn actuele situatie (aantal gehuurde films, openstaande rekeningen,...) en van eventuele acties?

A19 : Het aantal gehuurde films en hun verhuurperiode staat telkens op de rekening. Deze vermeldt ook hun totaal voor de 10+1 formule. Openstaande rekeningen worden bijgehouden door een opmerking bij de klantenfiche te voegen. Eventuele acties worden in de videotheek gepromoot.

V20 : Wat gebeurt er als een film verloren of kapot gaat en er zijn nog reservaties voor die film?

A20 : Indien het exemplaar nodig was om een reservatie te kunnen nakomen zal deze geannuleerd worden door de videotheek.

V21 : Kan een lid als hij al 9 films gehuurd had, in 1 keer 2 films huren en de tweede gratis krijgen?

A21 : Ja.

V22 : De gevraagde functionaliteit uit de initiële gebruikersvereisten is niet compleet genoeg om een nuttig systeem te bekomen voor een 'real-life' videotheek, waarom ?

A22 : Omdat het initiële gebruikersvereisten zijn, naarmate de analyse verder wordt uitgewerkt is het natuurlijk de bedoeling dat dit opgelost raakt (zie bv. valideren).

V23 : Indien de klant een exemplaar niet terugbrengt, moet het systeem dan eventuele verdere acties ondersteunen?

A23 : Neen, deze klanten worden opgespoord met het rapport "klanten die meer dan 1 week te laat zijn".

V24 : Is er een minimum leeftijd om lid te kunnen worden ?

A24 : Ja, een lid moet bij inschrijving minstens 16 jaar oud zijn.

V25 : Moet het systeem ook de verkoop van exemplaren ondersteunen?

A25 : Neen.

V26 : Wat gebeurt er indien de winkel door onvoorziene omstandigheden 1 of meerdere dagen gesloten blijft?

A26 : Extra kosten die hierdoor ontstaan worden door de medewerker kwijtgescholden.

V27 : Wanneer wordt beslist op welk moment een nieuwe film van status verandert?

A27 : Dit is in principe 60 dagen na het opnemen van de film in de videotheek, maar kan per film worden variëren.

V28 : Wat is het alternatief als het systeem eens niet operationeel is?

A28 : De gegevens worden dan op papier bijgehouden en op een later tijdstip ingevoerd. Het totaal van de 10+1 formule is dan wellicht niet gekend, sommige reservaties zullen waarschijnlijk niet nagekomen kunnen worden. Het systeem moet de mogelijkheid voorzien om de gegevens alsnog in te voeren.

V29 : Indien er meerdere medewerkers zijn, werken die dan op dezelfde PC of hebben ze elk hun eigen PC?

A29 : Het systeem moet beide mogelijkheden aankunnen.

V30 : Moeten defecte exemplaren nog in het systeem bewaard worden of moeten ze eruit verwijderd worden?

A30 : Deze blijven bewaard en worden gearhiveerd.

V31 : Hoeveel verhuring gebeuren er gemiddeld per dag?

A31 : 100 exemplaren, 80 klanten.

V32 : Moeten exemplaren enkel op basis van hun code opgezocht kunnen worden (bv. indien id-plaatje weg is)?

A32 : Op basis van hun code of woorden uit de titel

V33 : Welk effect hebben prijswijzigingen op verhuringen (bv. indien te laat).

A33 : Men gebruikt steeds de prijs op de eerste dag van de verhuurperiode (of op de reservatiedatum indien deze niet werd afgehaald), ook voor het berekenen voor de kosten wegens te laat. Voor een nieuwe verhuring gaan prijswijzigingen in op de opgegeven dag, van zodra de winkel open is.

V34 : Bestaat er reeds een elektronische versie van de aanwezige media in de videotheek? Zoniet, wie zal de gegevens invoeren?

A34 : Neen. De klant zal deze invoeren.

V35 : Wordt eraan gedacht in de toekomst lidkaarten en id-plaatjes in te scannen ipv in te tiepen?

A35 : Neen.

V36 : Wordt (of moet worden) bijgehouden welke medewerker welke acties onderneemt?

A36 : Neen.

V37 : Moet het systeem ook de inhoud van de kassalade bijhouden?

A37 : Neen.

V38 : Welke bijkomende informatie moet er voor een exemplaar worden bijgehouden (aankoopdatum, inkoopprijs, leverancier, etc.)?

A38 : Niks gestructureerds, wel commentaar.

V39 : Kunnen familieleden een lidkaart delen?

A39 : Ja

V40 : Moet de klant verwittigd worden indien zijn reservatie kan worden nagekomen of geannuleerd werd?

A40 : Enkel bij het annuleren van een reservatie door de videotheek probeert de medewerker de klant hiervan op de hoogte te stellen (email, sms of telefoon). Dit deel moet niet geautomatiseerd worden, het systeem moet wel de nodige info kunnen bijhouden van een klant.

V41 : Krijgt elke medewerker evenveel toegangsrechten in het systeem?

A41 : Ja

V42 : Hoe gaat men om met verwachte sluitingsdagen? Moet de klant de film terug brengen voor de sluitingsdag, kan hij het in een bus steken of wordt de verhuurperiode gratis met een dag verlengd?

A42 : Voorziene sluitingsdagen in een verhuurperiode zijn kostenloos. Het is wenselijk dat het systeem hierop anticipeert.

V43 : Worden er bepaalde kosten aangerekend om lid te worden of bij verlies van een lidkaart?

A43 : Neen.

V44 : Geldt de kinderzondag formule ook voor zondagen die middenin een verhuurperiode vallen?

A44 : Ja

V45 : Geldt de kinderzondag formule ook voor zondagen die in een 'te laat' periode vallen?

A45 : Neen

V46 : Worden de code op de id-plaatjes gerecycleerd indien een exemplaar gearchiveerd wordt?

A46 : Ja

V47 : Worden lidnummers gerecycleerd?

A47 : Neen

V48 : Wat bij het uitvallen van de elektriciteit (kans op dataverlies)?

A48 : Gegevens die op dat moment niet gebruikt werden mogen niet verloren gaan. Eventuele handelingen die door de panne afgebroken worden mogen verloren gaan. Taken worden wel als atomisch worden beschouwd, bv. indien een verhuring 5 films omvat, mag er geen verhuring voor slechts 3 films bewaard worden (alles of niets dus).

V49 : Worden namen van klanten als uniek beschouwd? Zijn er andere (combinaties van) kenmerken die wel als uniek beschouwen?

A49 : Namen zijn niet uniek. De combinatie van voornaam, familienaam en adres wordt wel als uniek verondersteld.

V50 : Is de code op een id-plaatje uniek per exemplaar, of enkel per titel?

A50 : Elk exemplaar krijgt een id-plaatje met uniek code nummer.

V51 : Kan een gratis film altijd een volwassenenfilm zijn, bv. indien de klant minderjarig is?

A51 : Neen, volwassenenfilms kunnen enkel door meerderjarigen gehuurd worden, ongeacht of ze gratis zijn of niet.

V52 : Aan wat voor soort UI wordt er gedacht (bv. touchscreen)?

A52 : In eerste instantie enkel toetsenbord en muis. Al moet het gebruik van een muis als optioneel worden beschouwd.

V53 : Kan een klant zijn verjaardagskorting later gebruiken indien de winkel die dag (on)voorzien gesloten is?

A53 : Neen, die klant heeft gewoon pech. Net als alle klanten die op 29 februari verjaren ;o) Maar vermits een medewerker kan beslissen om kosten niet aan te rekenen is dit een mogelijke uitweg.

V54 : Moet er een rapport voorzien worden met het aantal klachten per klant (wat bv. op een slecht toestel kan duiden)?

A54 : Neen.

V55 : Indien een bepaalde titel (spel of film) uit meerdere dvd's, cd's e.d. bestaat, hoe worden die dan onderscheiden?

A55 : Niet. Er kan bij zo'n exemplaar wel een opmerking geplaatst worden die het aantal aangeeft.

V56 : Mogen kortingen altijd handmatig worden ingegeven of moet dit in sommige gevallen vast en/of gelocked zijn?

A56 : Korting worden zoveel mogelijk geautomatiseerd, maar kunnen door de medewerker (net als elk item op een rekening) kostenlos gemarkeerd worden.

V57 : Moet een medewerker ook niet-voorzien items op de rekening kunnen zetten, om evt. tekortkomingen in het systeem recht te zetten?

A57 : Ja.

V58 : Zijn er klantgegevens die nooit meer gewijzigd kunnen worden?

A58 : Ja, het klantnummer.

V59 : Moeten de rapporten geëxporteerd kunnen worden, zoja in welk formaat (pdf, xls,...) ?

A59 : Neen, rapporten moeten in principe enkel opvraagbaar zijn in het systeem.

V60 : Moeten er gegevens geïmporteerd/geëxporteerd kunnen worden?

A60 : Neen.

V61 : Is er een voorkeur qua DBMS?

A61 : Eigenlijk niet. Voor de adhoc rapportering geniet Access de voorkeur omdat één van de medewerkers over een basiskennis beschikt.

V62 : Moeten reservaties op voorhand betaald worden?

A62 : Neen.

V63 : Kunnen buitenlanders ook lid worden?

A63 : Neen, en smurfen ook niet. Leden moeten in België gedomicilieerd zijn.

V64 : Geldt Kinderzondag voor iedereen, of enkel voor kinderen?

A64 : Iedereen, deze formule is afhankelijk van de classificatie van het exemplaar en niet van de leeftijd van het lid.

V65 : Wordt er gedacht aan een web interface voor de klanten?

A65 : In eerste instantie niet, maar het klinkt wel interessant.

V66 : Telt de halve prijs op de kinderkinderzondag enkel voor die zondag of voor alle dagen waarop het gehuurd wordt?

A66 : Enkel 's zondags.

V67 : Is er een maximum bedrag waarvoor men mag reserveren of een maximum aantal films dat tegelijk mag worden verhuurd aan één persoon?

A67 : Dit wordt overgelaten aan het inschattingvermogen van de medewerker.

V68 : Wordt als de boete op een film de kostprijs ervan overstijgt automatisch de kostprijs aangerekend en eventueel een nieuw exemplaar besteld?

A68 : Neen. Dit valt buiten de systeemgrens.

V69 : Worden klantgegevens ooit verwijderd (op vraag van de klant, privacy reasons of stopzetting lidmaatschap) ?

A69 : Neen.

V70 : Moet er een backupmogelijkheid ingebouwd worden voor de gegevens?

A70 : Bedrijfsgegevens mogen in principe nooit verloren gaan, dus backups zullen zeker nodig zijn (een minimum).

V71 : De verjaardagskorting, kan die ook gebruikt worden middenin een verhuurperiode?

A71 : Ja.

V72 : Geldt de verjaardagskorting ook in een "te laat" periode?

A72 : Neen.

V73 : Moeten verhuringen (of bepaalde wijzigingen) ongedaan gemaakt kunnen worden?

A73 : Neen. En in het geval van verhuringen zou de fiscus dit niet appreciëren ;o)

V74 : Wat is een dag?

A74 : Wat betreft de verhuurperiode loopt een dag door tot de volgende dag om 18u. Bv. vandaag om 14u huren voor 1 dag betekent dat het exemplaar ten laatste morgen om 18u moet teruggebracht worden. Vandaag om 11u huren voor twee dagen betekent ten laatste overmorgen om 18u terugbrengen. Voor dagprijzen wordt gekeken naar de datum van de dag zelf (bv. 'vandaag'). Zie ook V14.

V75 : Kosten voor niet afgehaalde reservaties worden dus in principe op sluitingsmoment aangerekend. Wat als de klant de volgende dag erom komt?

A76 : Jammer, hij zal dan in principe 2x moeten betalen (al kan de medewerker dit kwijtschelden natuurlijk).