

### **Use case brief:**

Create new order:

Kunden henvender sig til en salgsassistent ved fremmøde eller gennem telefon for at leje et motorhome. Salgsassistent modtager de nødvendige oplysninger fra kunden til at oprette en ordre. Kundens oplysninger og evt. tilvalgsønsker indtastes i programmet og systemet opretter dermed en ordre i databasen og leverer en midlertidig pris. Ved lejeperiodens afslutning afregnes kilometer og tanken kontrolleres, hvorefter kunden betaler for lejepris plus eventuelle ekstra udgifter. Systemet udregner prisen, printer en kvittering og tilføjer ordren til en database over gennemførte ordre.

### **Use case casual:**

Cancel order.

### **Main succes scenario:**

Kunden ringer samme dag som ordren er bestilt og vil annullere sin ordre.

Systemet fratrækker 5% af indbetalingen og returnerer dette til kunden.

### **Alternate scenarios:**

Hvis kunden beder om at annullere sin bestilling mindre end 15 dage fra selve datoen for, hvornår bestillingen blev foretaget returnerer programmet 80% af indbetalingen.

Hvis kunden beder om at annullere sin bestilling mellem 15 og 49 dage efter at bestillingen er fundet så returnerer systemet 50% af indbetalingen.

Hvis kunden beder om at annullere sin ordre 50 før at udlejning finder sted, så returnerer programmet 20% af indbetalingen. Dog minimum 200 euro.

### **Use case fully dressed:**

Use case name: Create order

Scope: Nordic Motorhome Rental program

Level: User-goal

Primary actor: Sales Assistant

Stakeholder and interests:

Customer, Sales Assistant, BookKeeper, Owner, Mechanic.

Preconditions: Customer contact

Success guarantee: Available Motorhomes. Payment.

#### **Main success scenario:**

1. Salgsassistent indtaster nødvendige oplysninger for bestillingen.
2. Programmet tjekker om bestillingens elementer er ledige.
3. Programmet generer kundeidentifikation.
4. Programmet generer bestillingen
5. Programmet tilføjer bestillingen til database over aktive bestillinger og bestillingens elementer fjernes fra databaser over ledige elementer.
6. Når kunden har færdiggjort sin lejeperiode opgøres brændstofsforbrug og antal kilometer kørt i perioden af mekanikeren.
7. Mekanikeren videresender resultaterne til salgsassistent som indtaster disse i programmet.
8. Mekanikeren foretager serviceeftersyn af køretøjet/køretøjerne og registrerer disse i systemet.
9. Programmet udregner den total pris for bestillingen.
10. Kunden betaler og programmet genererer en kvittering.
11. Programmet gemmer bestillingen i en database.

#### **Extensions:**

1a. Salgsassistent indtaster forkerte og/eller utilstrækkelige oplysninger

1. Programmet viser en fejlbesked og beder salgsassistent om at kontrollere oplysninger.
2. Er oplysningerne stadig forkerte og/eller utilstrækkelige beder salgsassistenten kunden om korrekte oplysninger.
3. Salgsassistenten indtaster nye oplysninger.

2a. elementer i bestillingen er ikke ledige.

1. Programmet viser en besked med relevante elementer og deres lejestatus og viser en liste over ledige elementer
2. Salgsassistenten spørger, om kunden er interesseret i alternativer og oplyser om berørte elementers dato for ledighed.

2a. Salgsassistent indtaster alternativer.

1. Salgsassistent fremrykker dato for bestillingen og indtaster ny dato.

2b. Salgsassistent annullerer salget.

4a. grundprisen for køretøjer udregnes ud fra sæson.

1a. Det er højsæson

1. Programmet tillægger prisen 60% ift. prisen i lavsæson.

1b. Det er mellemsæson.

1. programmet tillægger prisen 30% ift. prisen i lavsæson.

1c. Det er lavsæson

1. programmet tillægger ikke nogen yderligere procent i prisen.

4b. Kunden har aftalt en pickoff og/eller pickup aftale

1. kunden pålægges en udgift baseret på pr. kilometer kørt fra Nordic Rental Home adresse.
2. Programmet udregner ny pris

5a. Kunden annullerer bestillingen.

1. Salgassistenten informerer kunden om betingelserne for annullering.

2a. kunden accepterer.

1a. kunden aflyser samme dag som bestillingen er foretaget

1. programmet trækker 5% af prisen og returnerer beløbet.

1b. kunden aflyser mindre end 15 dage efter at bestillingen er foretaget.

1. programmet trækker 20% af prisen og returnerer beløbet.

1c. kunden aflyser mellem 15 og 49 dage efter at bestillingen er foretaget.

1. programmet trækker 50% af prisen og returnerer beløbet.

1d. Kunden aflyser 50 dage før den bestilte dato

1. programmet trækker 80% af prisen og returnerer beløbet. Minimum 200 euro.

2b. Kunden afviser.

1. salgassistenten annullerer annulleringsproceduren.

7a. Køretøjet/køretøjerne er defekte og sendes til reparation

1. Salgassistent indtaster oplysninger om køretøjet til databaser over utilgængelige køretøjer.

9a. Kunden har i gennemsnit kørt mere end 400 kilometer pr. dag

1. Hver kilometer over 400km pålægges en udgift på 1 euro.
2. programmet udregner ny pris.

9b. Kunden returnerer et eller flere køretøjer som har mindre end en halv tank

1. Kunden pålægges en udgift på 70 euro pr. køretøj med mindre end en halv tank.
2. Programmet udregner ny pris.

10a kunden ønsker at betale med betalingskort.

1. Kunden bruger sit betalingskort ved en terminal.

10b. Kunden betaler med kontant

1. salgsassistenten registrerer at betalingen er fuldført.

Special requirements:

Computer.

Skærm.

Dankort terminal.

Telefon.

## **Vision:**

Introduktion:

Visionen for projektet er at leverer et program, som faciliterer Nordic Motorhome Rentals dagligdag ved at levere en belejlig og intuitiv måde at oprette ordre og skabe sig overblik over virksomhedens status gennem relevante databaser. Blandt andet køretøjers status, overblik over medarbejdere, inventar, aktive og kommende ordre samt tidligere ordre. Visionen er, at programmet kan udføre en række centrale nøgler funktioner i Nordic Motorhome Rentals daglige virke og effektivisere virksomheden.

User goals:

Salgsassistenter:

- Nem måde at oprette nye bestillinger og udregne prisen på disse ud fra en række variabler.
- Mulighed for at annullere ordre og returnere en procentdel af indbetalingen på baggrund af nogle parametre.
- Mulighed for at tilføje nyt inventar i systemet.

Ejere:

- Mulighed for at oprette nye medarbejdere i systemet.

Mekanikere:

- Nem måde at registrerer defekte køretøjer

Summary of system features:

- Nem måde at tilføje medarbejder og danne overblik over samme
- Brugervenlig måde at oprette nye bestillinger og se aktive/kommende bestillinger
- Danne overblik over inventar, udlånte og utilgængelig køretøjer og tilvalgsmuligheder.
- Nem tilgang til at annullere ordre.
- Nem tilgang til at modificere og pålægge ekstra udgifter på en ordre.
- Nem tilgang til at registrere defekte køretøjer.
- Brugervenlig mulighed for at udregne priser efter en række parametre.

- Nem adgang til at tilføje ekstra køretøjer og tilvalgsmuligheder til virksomhedens sortiment.

#### Stakeholder descriptions:

- Salgsassistenter har behov for et brugervenligt system, hvor de nemt kan oprette nye ordre. Danne sig overblik over ordre samt tilgængeligt, optaget og utilgængeligt inventar for at levere den bedst mulige kundeoplevelse. Det bestræbes desuden, at de får nem adgang til at modificere ordre efter behov. Alle førnævnte aspekter er med til at eliminere fejl.
- Kunder har behov for en strømlinet bestillingsprocedurer samt hurtige og nemme processer til at annullere, ændre og planlægge lejeaftaler i samarbejde med salgsassistenter. Eliminering af fejl er også vigtigt for kunderne og deres loyalitet.
- Ejere har behov for at danne sig overblik over medarbejder, indkomst, udgifter samt inventar status. Nemt tilgængeligt data er altafgørende. Desuden er det også i deres interesse, at medarbejdere og kunder har en brugervenlig oplevelse.
- Mekanikere har behov for en nem måde at registrere evt. skader på køretøjer.
- Bogholdere har behov for at have fuldkommen og lettilgængelig information om virksomhedens finanser gennem data fra programmet.

#### Glossary:

- Inventar: Dækker over antallet af køretøjer og tilvalgsmuligheder såsom ekstra stole, sengetøj etc., som virksomheden stiller til rådighed til udlejning. Disse kategoriseres i databaser som tilgængelig, optaget eller utilgængelig
- pris variabler/parametre: Dækker over aspekter som har indflydelse på prisen for en bestilling. Dette inkluderer tid på sæson, pick up og pick off ydelser, tilvalgsmuligheder, kilometer kørt i gennemsnit pr. dag og brændstof ved returnering.
- Databaser: Dækker i denne kontekst over databaser som holder styr på diverse oplysninger om medarbejder, køretøjer, tilvalgsmuligheder, ordre historik samt kommende og aktive ordre.