# Lern- und Arbeitsauftrag LA\_322\_102\_SzenarienErstellenL.docx

Folgende Eigenschaften zeichnen ein Szenario aus:

* Wird für eine bestimmte Benutzergruppe entworfen.
* Stellt einen konkreten Anwendungsfall dar.
* Zeigt wie das Produkt im realen Umfeld eingesetzt wird.
* Zeigt relevante Aspekte.
* Beschränkt sich nicht auf den Schönwetterfall, zeigt exemplarisch wichtige Ausnahme- und Fehlersituationen.

Es ist Montag 6:30 Uhr, Cornelia sitzt im Zug nach Sursee an die BBZW. Cornelia hat seit Sonntag Schmerzen in der Hand. Sie möchte einen Termin bei ihrer Hausarztpraxis Medicus machen. Da die Praxis noch nicht offen hat, und sie im Zug nicht gerne telefoniert, bucht Sie den Termin online über die Webseite für den Donnerstag von 09:00 bis 09:30, da sie am Donnerstag frei hat. Ihren Laptop lässt Sie jeweils in der Schule, aber ihr iPhone hat sie immer dabei.

Am Mittwoch fährt Cornelia über Mittag mit Ihrem Auto von ihrem Geschäft nach Hause, da fällt ihr ein, dass sie am Donnerstagmorgen kurzfristig für einen Kollegen einspringen muss, und für ihn den Unterricht übernehmen muss. Cornelia nutzt ihre Freisprechanlage, um in der Arztpraxis anzurufen und den Termin auf den Nachmitttag zu verschieben.

Ingrid ist am Empfang der Arztpraxis und hat Schalterdienst, sie muss also Telefone abnehmen, Mails bearbeiten und Patienten empfangen. Da wird sie angerufen von Herrn Amstad. Herr Amstad ist umgezogen und hat eine neue Adresse, damit der Brief für den jährlichen Checkup bei ihm ankommt, will er seine Adresse ändern.

(Herr Amstad sollte auch noch als Persona erfasst werden 🡪 Neukunde)

Der Hausarzt von Herrn Amstad wurde pensioniert, die Praxis Medicus wurde ihm von einem bekannten empfohlen. Sein alter Hausarzt war spezialisiert auf Diabeteserkrankungen und Herr Amstad möchte wissen, ob die Praxis Medicus auch Leistungen in diesem Bereich anbietet.

Der Hausarzt von Herrn Amstad wurde pensioniert, daher hat Herr Amstad eine neue Arztpraxis gesucht und ist bei Medicus gelandet. An seinem ersten Termin erfasst Ingrid ihn in als Patienten im System. Neben dem Wohnort und weiteren Informationen muss sie auch die Versicherung kennen und auch mögliche Allergien. Bei neuen Patienten muss sie auch die Krankheitsgeschichte ins System eintragen, also die wichtigsten Vorerkrankungen erfassen.

Ingrid vergisst immer den Namen ihres Hausarztes, sein Gesicht kennt sie, daher muss sie vor dem Termin immer seinen Namen nachschauen, damit sie ihn auch richtig anspricht.