Point Fight Scrum-tiimi

Ronja Kaskela, Toni Rhenman

Scrum ja ohjelmistotuotannon menetelmät -kurssi  
K2020, Careeria

Määrittelykuvasto

Point Fight -projekti

Sisällysluettelo

[1 Järjestelmän käyttötarkoitus 2](#_Toc35686555)

[2 Toteutettavat User Storyt 3](#_Toc35686556)

[3 User Storyistä johdetut käyttötapaukset (Use Case) 5](#_Toc35686557)

[3.1 Käyttötapaus 1: Peliin kirjautuminen ja hahmon luonti 5](#_Toc35686558)

[3.1.1 Aktiviteettikaavio 5](#_Toc35686559)

[3.2 Käyttötapaus 2: Omat seurattavat tavoitteet 6](#_Toc35686560)

[3.2.1 Aktiviteettikaavio 7](#_Toc35686561)

[3.3 Käyttötapaus 3: Oman ja muiden edistymisen seuranta 8](#_Toc35686562)

[3.3.1 Aktiviteettikaavio 9](#_Toc35686563)

[3.4 Käyttötapaus 4: Pelialustan luonti, tavoitteiden lisäys ja käyttäjien seuranta 10](#_Toc35686564)

[3.4.1 Aktiviteettikaavio 10](#_Toc35686565)

[3.5 Käyttötapaus 5: Palkinnot saautuksista 11](#_Toc35686566)

[3.5.1 Aktiviteettikaavio 11](#_Toc35686567)

[3.6 Käyttötapaus 6: Tavoitteista muistutus 12](#_Toc35686568)

[3.6.1 Aktiviteettikaavio 12](#_Toc35686569)

[3.7 Käyttötapaus 7: Päivä-, viikko- ja kuukausitavoitteet 13](#_Toc35686570)

[3.8 Käyttötapaus 8: Kalenteri 13](#_Toc35686571)

[4 Käyttöliittymän rautalankamalli 13](#_Toc35686572)

[4.1 Sivukartta 13](#_Toc35686573)

[4.2 Sisältökartta 14](#_Toc35686574)

[5 Tietosisällöt luokkakaaviona 15](#_Toc35686575)

[6 Käsiteanalyysi 16](#_Toc35686576)

[7 Sidosryhmät/järjestelmän käyttäjät 16](#_Toc35686577)

# Järjestelmän käyttötarkoitus

Yleisesti asiakkuudenhallinta (engl. customer relationship management, CRM) on käsite, joka sisältää asiakaslähtöisen ajattelutavan sekä siihen liittyvän tietojärjestelmän. Suhteiden muodostumisen ja kehittämisen taustalla on se ajatus, että suhteet tuovat hyötyä molemmille osapuolille, koska järjestelmän käyttäjän hallinnassa ovat kaikki prospektoinnin ja asiakashallinnan tärkeimmät aktiviteetit: liideistä, puheluihin, sähköposteihin.

Asiakkuuksien johtamisen (CRM) keskeiset tehtävät ovat:

1) tunnistaa ja valita strategisesti tärkeät asiakkuudet

2) asettaa tavoitteita ja laatia toimintastrategioita asiakkuuksien kehittämiseksi

3) toteuttaa suunnitellut toimenpiteet ja

4) kehittää toimintaa edelleen siitä saatujen tulosten ja palautteen perusteella

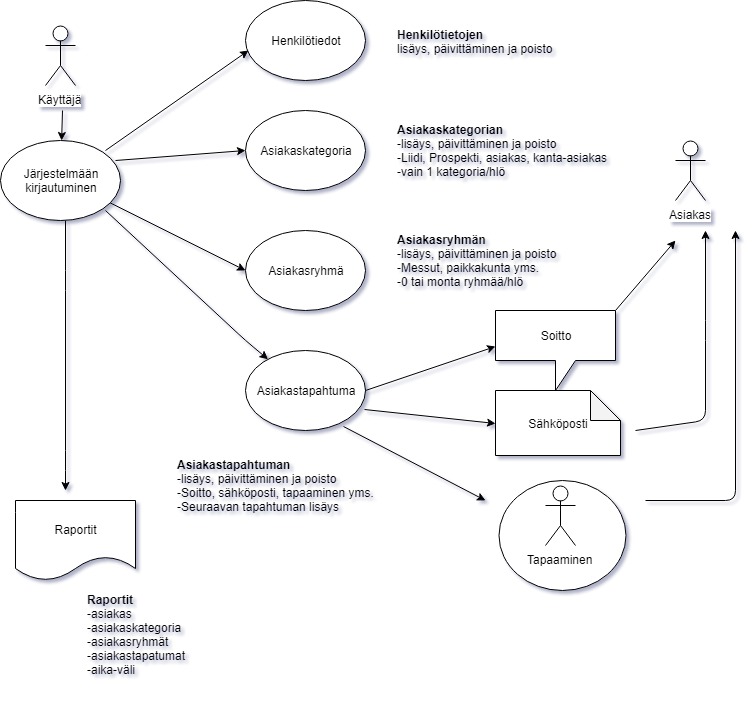
Käyttäjän/Yrityksen näkökulmasta tausta-ajatuksena on, että pitkäaikaiset, uskolliset asiakkaat ovat kannattavia, koska uusien asiakkaiden hankkiminen on kalliimpaa kuin entisten pitäminen. Mahdolliset kanta-asiakkaat yleensä ostavat enemmän ja useampia tuotteita kuin uudet asiakkaat ja toimivat arvokkaina yrityksen/tuotteen markkinoijina.

Tämä järjestelmä vaatii käyttäjältään sisään kirjauksen ja järjestelmää käytetään pääasiassa asiakastietojen tallennukseen ja oman toiminnan ohjaamiseen. Järjestelmä helpottaa käyttäjän yhteydenpitoa asiakkaisiinsa, sillä jokainen yhteydenotto kirjataan järjestelmään tapahtumana.

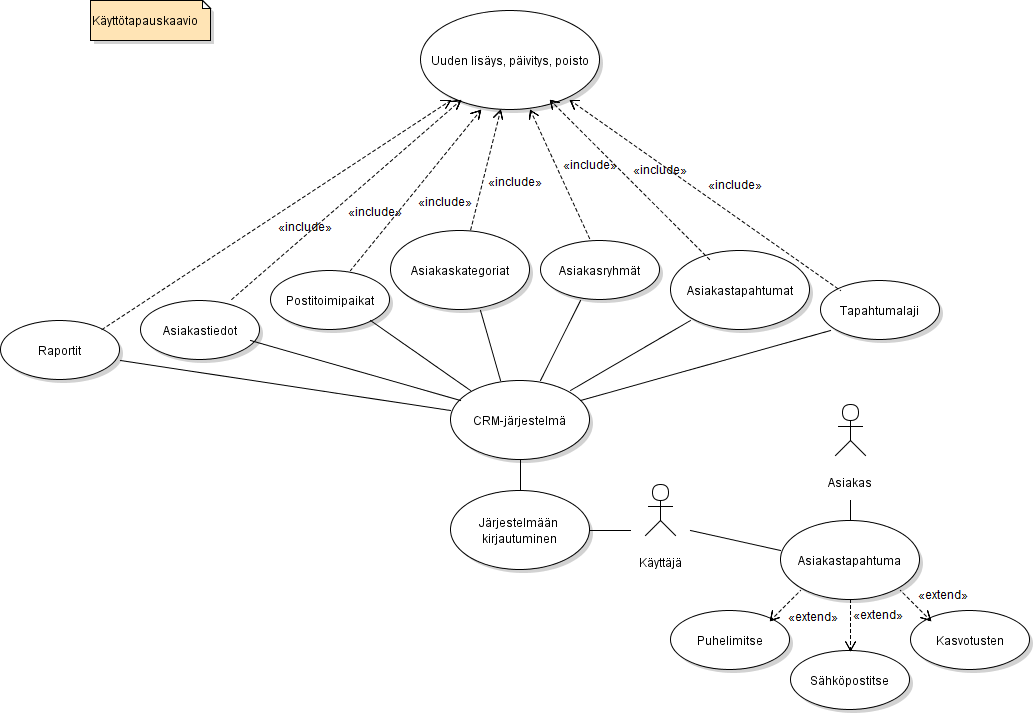
Järjestelmästä saa tulostettua erilaisia raportteja, sekä sieltä voi lähettää sähköposteja yhdelle tai useammalla asiakkaalle kerrallaan. Näin voi esimerkiksi kohdistaa markkinoinnin tietylle asiakasryhmälle. Järjestelmä sopii itsenäiselle yrittäjälle tai pienelle yritykselle asiakkuudenhallintasovellukseksi.

# Toteutettavat User Storyt

| **Toimija** | **Nro** | **User story** |
| --- | --- | --- |
| Käyttäjä | 1 | Haluan kirjautua peliin ja valikoida oman pelihahmon |
| Käyttäjä | 2 | Haluan lisätä omat seurattavat tavoitteet |
| Käyttäjä | 3 | Haluan seurata omaa ja muiden edistymistä |
| Admin | 4 | Haluan luoda pelialustan yritykselle, luoda tavoitteita ja nähdä pelaajien toiminnan |
| Käyttäjä | 5 | Haluan saada palkintoja saavutuksista |
| Käyttäjä | 6 | Haluan saada muistutuksia tavoitteistani |
| Käyttäjä | 7 | Haluan nähdä päivä/viikko/kuukausi tavoitteet |
| Käyttäjä | 8 | Haluan peliin kalenterin |



Jatkokehitykseen



Jatkokehitykseen

# User Storyistä johdetut käyttötapaukset (Use Case)

## Käyttötapaus 1: Peliin kirjautuminen ja hahmon luonti

Käyttäjä saa sisäänkirjautumiskoodin esimieheltä. Hän syöttää koodin sille varattuun kenttään ja painaa jatka. Seuraavassa ruudussa käyttäjä syöttää haluamansa käyttäjänimen ja salasanan. Järjestelmä katsoo, onko valittu käyttäjänimi vapaa. Jos ei, peli kehottaa valitsemaan uuden nimen. Seuraavan jatka-painikkeen takaa aukeaa hahmonalintaruutu. Käyttäjä voi nuolinäppäimistä selata eri hahmoja. Löydettyään sopivan hahmon, käyttäjä valitsee hahmon valitse-nappulasta. Tämän jälkeen pelinäkymä avautuu.

1. Peliin kirjautuminen
   1. Käyttäjä syöttää kirjautumiskoodin ja painaa jatka.
   2. Käyttäjä syöttää käyttäjänimen, salasanan ja painaa jatka.
      1. Peli kehottaa valitsemaan uuden käyttäjänimen, jos nimi on varattu
2. Hahmon valinta
   1. Käyttäjä luo pelitilin
   2. Käyttäjä valitsee hahmon ja jatkaa peliin

### Aktiviteettikaavio

## Käyttötapaus 2: Omat seurattavat tavoitteet

Käyttäjä valitsee valmiista adminin luomasta listasta 5-10 omaa tavoitetta. Esimies voi myös määrätä, mitä tavoitteita tulee seurata. Määrättyjen tavoitteiden lisäksi voi lisätä omia tavoitteita listasta.

1. Tavoitteen valitseminen listalta
   1. Käyttäjä valitsee valitse tavoitteet -ikkunan.
   2. Käyttäjä valitsee listalta haluamansa ja/tai määrätyt tavoitteet rasti ruutuun -menetelmällä
   3. Käyttäjä tallentaa tavoitteet.
   4. Järjestelmä kuittaa, onko tallennus onnistunut vai ei.
   5. Peli palaa päänäkymään, jossa valitut tavoitteet näkyvät

### Aktiviteettikaavio

## Käyttötapaus 3: Oman ja muiden edistymisen seuranta

1. Käyttäjä valitsee leaderboard-ikkunan
2. Käyttäjä valitsee viikko- tai kuukausilistauksen
   1. Käyttäjä näkee oman sijoituksensa, pistemääränsä ja samoin muiden käyttäjien pistemäärät ja sijoitukset
3. Käyttäjä näkee päivittäisen edistymisen päänäkymästä
   1. Päänäkymän alareunassa näkyy päivittäinen tilanne
   2. Kun käyttäjä ohittaa toisen käyttäjän pisteissä, hän saa siitä onnitteluviestin
   3. Kun käyttäjä ohitetaan, hänelle lähetetään ilmoitus, että käyttäjä x on ohittanut hänet

### Aktiviteettikaavio

## Käyttötapaus 4: Pelialustan luonti, tavoitteiden lisäys ja käyttäjien seuranta

1. Admin luo pelialustan kirjautumalla sisään
   1. Admin luo käyttäjätunnuksen ja pelialustan.
   2. Admin saa sisäänkirjautumiskoodin, jonka hän lähettää tulevillekäyttäjille
2. Admin avaa tavoitteiden lisäys -ikkunan
   1. Admin kirjoittaa tavoitteen kenttään ja valitsee pistemäärän.
   2. Admin valitsee, onko tavoite päivittäinen, viikoittainen vai kuukausittainen.
   3. Admin valitsee, onko tavoite pakollinen seurattava.
   4. Admin tallentaa tavoitteen ja ohjelma kuittaa tallennuksen
3. Admin avaa käyttäjien seuranta -ikkunan
   1. Admin näkee listauksen jokaisesta käyttäjästä ja heidän pelitilanteestaan

### Aktiviteettikaavio

## Käyttötapaus 5: Palkinnot saavutuksista

1. Käyttäjä suorittaa tavoitteen.
2. Käyttäjä saa onnitteluviestin ja ilotulitusanimaation
3. Muut käyttäjät saavat ilmoituksen, että käyttäjä x on saavuttanut tavoitteen
4. Käyttäjä pääsee maaliin
5. Käyttäjä saa suoritettua kaikki tavoitteet
6. Käyttäjä saa kerättyä tarpeeksi pisteitä
7. Peli onnittelee maaliin pääsystä ja kehottaa käyttäjää hakemaan palkintonsa esimieheltään.

### Aktiviteettikaavio

## Käyttötapaus 6: Tavoitteista muistutus

1. Käyttäjä saa push notificaatioita tavoitteistaan.
2. Muistutus tulee kun:
3. Tavoite on melkein saavutettu
4. Tavoite ei ole edistynyt 24 tuntiin

### Aktiviteettikaavio

## Käyttötapaus 7: Päivä-, viikko- ja kuukausitavoitteet

Käyttäjä valitsee 3:sta kategoriasta tavoitteita itselleen. Hänen tulisi valikoida jokaisesta aikakategoriasta tavoite, jotta päivittäisten tavoitteiden saavuttaminen ei tule liian raskaaksi.

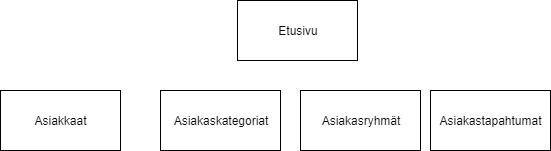
## Käyttötapaus 8: Kalenteri

Kalenterista käyttäjä näkee, minä päivinä hän on saanut kaikki päivän tavoitteet tehtyä. Kalenteri tallentaa myös, viikko ja kuukausi tavoitteiden saavutus päivät sekä maalin saavuttamispäivät.

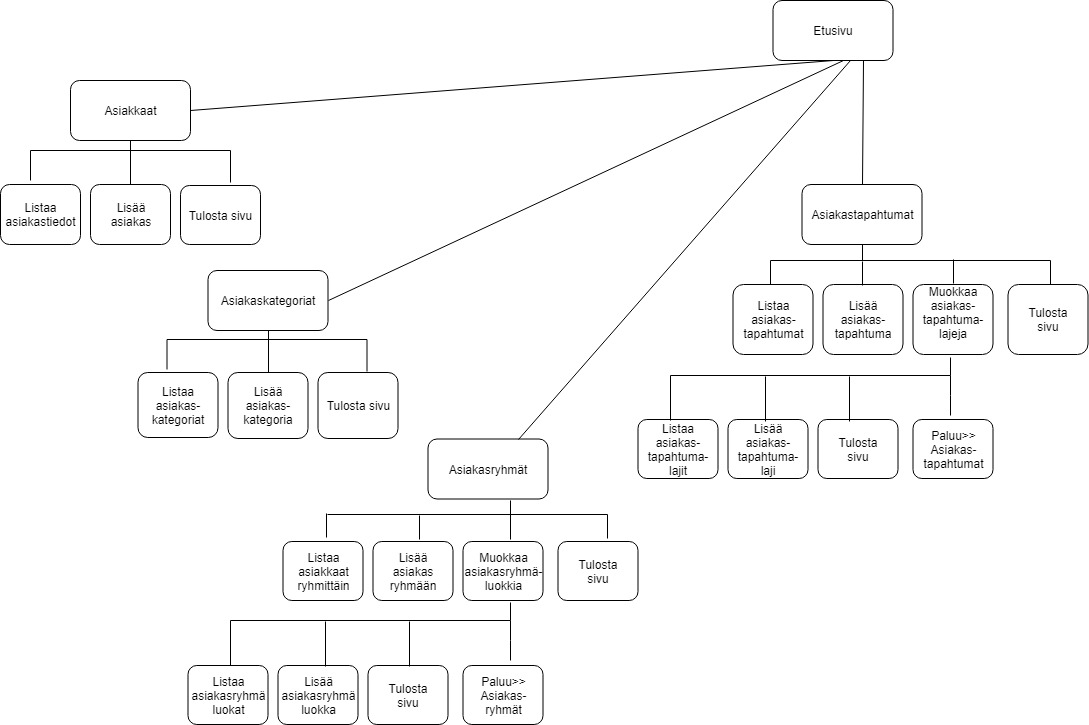
# Käyttöliittymän rautalankamalli

Käyttöliittymästä on erillinen PowerPoint-tiedosto, jossa on nähtävissä kaikki näytöt ja jossa voi kokeilla myös sovelluksen toiminnallisuutta. Tiedosto ”CRM Käyttöliittymä, rautalankamalli ja toiminnallisuus ” on tämän määrittelydokumentin liitteenä.

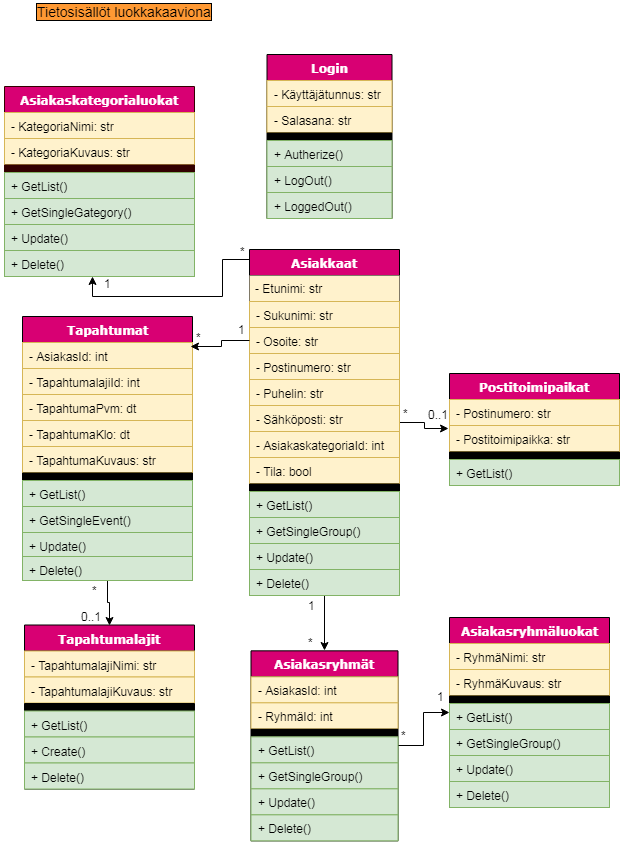
## Sivukartta



## Sisältökartta



# Tietosisällöt luokkakaaviona



# Käsiteanalyysi

| **Termi** | **Selitys** |
| --- | --- |
| Käyttäjä | Sellainen henkilö, joka käyttää järjestelmää omien asiakastietojensa ja -tapaamistensa hallintaan. |
| Asiakas | Henkilö, jolle Käyttäjä myy tuotteitaan tai palveluitaan. |
| Asiakaskategoria | Asiakaskategorialla määritellään asiakassuhteen laatu. Asiakaskategorioita voivat olla esim. Liidi, Prospekti, Asiakas, Kanta-asiakas  Jokainen Asiakas kuuluu yhteen ja vain yhteen Asiakaskategoriaan. |
| Asiakasryhmä | Asiakasryhmiä voidaan perustaa eri kriteerien perusteella. Ryhmien nimi on Käyttäjän vapaasti määriteltävissä. Nimen lisäksi Asiakasryhmälle annetaan kuvaus.  Esimerkkejä:   * Paikkakunta (esim. Oulun seudulla asuvat tai  Postinumerot 15100-15900) * Tilaisuus (esim. Vaasan Automessut 09-2018) * Viiteryhmä (esim. Jyväskylän eläkeläiset ry).   Yksi Asiakas voi kuulua 0 – n Asiakasryhmään. |
| Asiakastapahtuma | Asiakastapahtumaksi kirjataan kaikki yhteydenpito Käyttäjän ja Asiakkaan välillä. Asiakastapahtumia voivat olla esim. puhelinsoitto, sähköposti, tapaaminen. Järjestelmään kirjataan tapahtuman ajankohta ja sisältö. |

# Sidosryhmät/järjestelmän käyttäjät

Järjestelmän tärkein sidosryhmä on sen käyttäjä. Tyypillinen järjestelmän käyttäjä on itsenäinen yrittäjä tai pieni työyhteisö.

Järjestelmä voi pyöriä joko käyttäjän koneella paikallisesti, webbihotellipalveluntarjoajan resursseissa tai esim. Azure-pilvipalvelussa. Vaikka vastuu sovelluksesta ja tietokannasta on kehittäjällä eikä webbihotellipalveluntarjoajalla, voidaan näiden apua tarvita joissain ongelmaratkaisutilanteissa.

Tietokantaa pitää huoltaa, ja sen tekee joko sovelluksen kehittäjä tai joku muu palveluntarjoajan huoltohenkilöstö.