

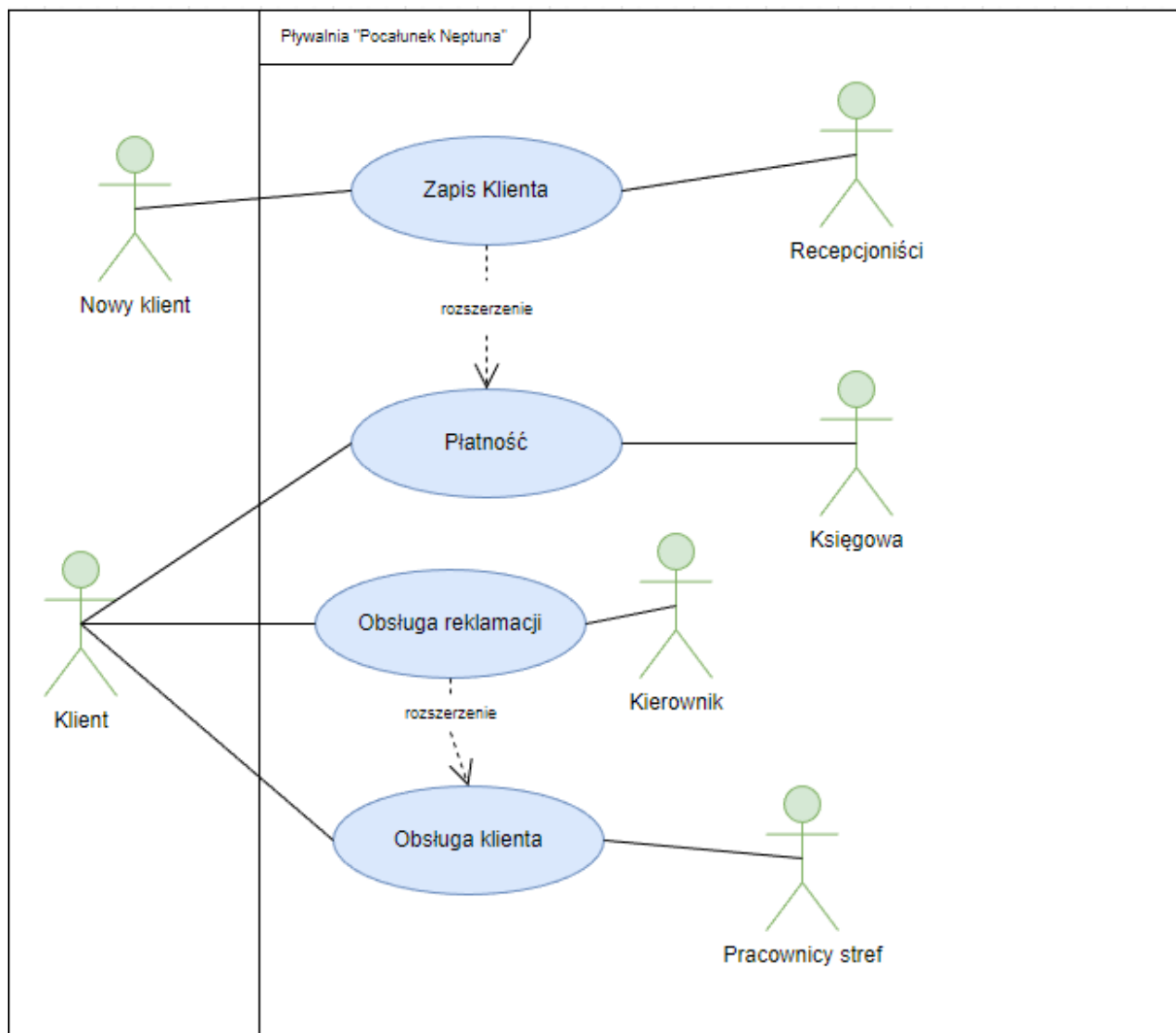
# Pływalnia miejska „Poczałunek Neptuna”

**Organizacja** – cała firma

**Dziedzina problemowa** – sprzedaż opasek i karnetów, przypisywanie pracowników do stanowisk, obsługa klientów, uregulowanie przekroczonego czasu,

**Aktorzy biznesowi** – klient, nowy klient, hurtownia

**Pracownicy biznesowi** – recepcjoniści, szatniarze, ekipa sprzątająca, konserwatorzy, pracownicy stref, kierownik, księgowa



## Scenariusze:

**Zapisz klienta** – Klient przychodzi do recepcji i podaje swoje dane osobowe, następnie recepcjonistka uzupełnia formularz jego danymi, a po wypełnieniu i wystaniu formularza, dane

klienta zostają przesłane do bazy danych, klient dokonuje płatności i następnie otrzymuje powiadomienie mailowe i SMS-owe o dokonaniu zakupu.

**Płatność** – Po wyborze przez klienta usługi, pracownik recepcji wystawia rachunek, a klient dokonuje wyboru metody płatności. Klient może dokonać płatności jedynie na miejscu (Karta płatnicza/gotówka). Klient otrzymuje paragon, a jeśli się upomni to może dostać fakturę. Raz w miesiącu wszystkie płatności są księgowane przez księgową.

**Obsługa reklamacji** – Klient chcąc dokonać reklamacji karnetu, bądź jego zamrożenia powinien udać się do recepcji. Obsługa recepcji powiadamia kierownika, który analizuje przypadek i podejmują ostateczną decyzję i wprowadza ją do systemu.

**Obsługa klienta** – Klient po otrzymaniu opaski udaje się do szatni, w której jest obsługiwany przez obsługę szatni w celu pozostawienia okrycia wierzchniego. Następnie udaje się do wybranej przez siebie strefy przy zakupie biletu. W każdej strefie znajduje się pracownik strefy zajmujący się obsługą klienta.

### **Przykłady:**

- 1) Nowy klient Piotr Koziabrodka przychodzi na pływalnię i w recepcji wyraża chęć zakupu miesięcznego karnetu na siłownię. Recepcjonistka Magda Żuk zapisuje klienta w systemie. Po dokonaniu przez klienta płatności za pomocą wybranej przez niego metody, a recepcjonistka przypisuje mu karnet w systemie, a klient otrzymuje możliwość wejścia na siłownię do końca opłaconego okresu.
- 2) Klient Jurand ze Spychowa, który jest znany firmie przychodzi na recepcję z chęcią przedłużenia swojego karnetu na basen. Recepcjonistka prosi o potwierdzenie danych i po dokonaniu przez klienta płatności, za pomocą wybranej przez niego metody recepcjonistka przypisuje mu karnet w systemie, a klient otrzymuje możliwość wejścia na siłownię do końca opłaconego okresu.

Specyfikacja:

1)

- klient wyraża chęć zakupu karnetu
- recepcjonistka zapisuje klienta w systemie
- klient dokonuje płatności

- recepcjonistka przypisuje w systemie karnet do klienta