

Estratto dal documento Attori e UC Brevi

GESTIRE GLI EVENTI

Gestire eventi significa creare le schede riepilogative degli eventi in carico, assegnare a ciascun evento uno chef e richiedere il personale specificando un ruolo per ciascun membro. Si potrà dire quando l'evento è terminato, e dovrà essere possibile annullare e/o eliminare (a certe condizioni) un evento già creato. Si potrà definire un evento come ricorrente, specificando frequenza e conclusione della ricorrenza, e scegliendo in seguito se modificare/annullare/eliminare le singole istanze o tutti gli eventi di una ricorrenza. L'organizzazione prevede inoltre di approvare i menù proposti dallo chef eventualmente proponendo modifiche.

Indicazioni generali

Per questa parte dovrete svolgere l'analisi dei requisiti e successivamente la progettazione dell'UC "Gestire gli eventi" che abbiamo associato, nella fase preliminare dell'ideazione, all'attore Organizzatore.

Per effettuare l'analisi dovrete partire innanzitutto dal **testo del progetto**, che definisce cosa intendono per evento i committenti del progetto, e quali fasi grosso modo ne caratterizzano l'organizzazione (attenzione: alcuni passaggi dell'organizzazione sono in effetti in carico ad altri attori e fanno parte di altri UC, rileggete tutte le descrizioni brevi!). Per comprendere il **processo** con cui gli attori raggiungono il loro obiettivo potete analizzare invece le **user stories** introdotte qui sotto.

Sarà possibile svolgere l'analisi (requisiti + progettazione) completa, oppure, con una limitazione sul voto finale (max 25)¹, optare per una versione ridotta in cui alcune richieste dei committenti non vengono considerate.

Per la versione ridotta è possibile dunque ignorare la seguente richiesta:

- organizzazione di eventi ricorrenti

Le user stories non menzionano esplicitamente questa feature, che, se si sceglie di realizzare, dovrà essere desunta dal testo del progetto. Attenzione: così come gli utenti vogliono poter definire eventi ricorrenti, vogliono anche poter intervenire sulla ricorrenza, modificarla, eliminarla, e modificare solo alcune istanze della ricorrenza stessa (una sola, o tutte da un certo punto in poi). A titolo di esempio si veda come Google Calendar gestisce gli appuntamenti ricorrenti.

La possibilità di organizzare eventi ricorrenti potrà essere espressa nell'UC dettagliato come estensione a partire dalla versione base.

¹ ATTENZIONE: il voto finale tiene conto dell'esonero, di tutto il materiale consegnato e delle risposte orali durante la discussione (quindi anche della proprietà di linguaggio e di elaborazione delle conoscenze acquisite). In caso scegliate il progetto ridotto, avrete 25 se fate tutto bene.

È dunque possibile iniziare realizzando l'analisi della versione ridotta, e successivamente (un po' come se fosse una ulteriore iterazione) andare ad aggiungere le caratteristiche della versione completa, estendendo di conseguenza la documentazione. In questo modo sarà possibile valutare in corso d'opera se "fermarsi" alla versione ridotta o completare l'analisi.

Se invece si è già certi di voler optare per la versione completa, si può realizzare direttamente l'UC dettagliato tenendo conto di tutte le caratteristiche richieste dal committente.

User stories per l'UC "Gestire gli eventi"

Viola, organizzatrice di eventi e wedding planner

Quando mi arriva la richiesta di un nuovo evento compilo subito una scheda in cui annoto la durata e il numero di servizi richiesti, la data/e, il luogo, il numero previsto di partecipanti, i tipo di servizio richiesto, e alcune note sulla tipologia (quanti giorni/servizi, elegante/informale, privato/aziendale). Queste informazioni inizialmente possono essere indicative ma al momento dell'avvio dei lavori in cucina non possono più essere modificate, se non in casi di emergenza.

Di solito il numero di partecipanti è la cosa più critica, se modificato dopo l'inizio dei lavori non deve differire più del 30% rispetto al numero indicato inizialmente, ovvero se inizialmente erano stati indicati 100 partecipanti il numero definitivo deve stare tra i 70 e i 130, altrimenti il cliente dovrà pagare una penale. Va però detto che se il cliente è affezionato e ci chiama ogni anno posso derogare su questa regola! Cerco però di evitare che vengano aggiunti giornate all'evento o anche solo altri servizi dopo l'inizio dei lavori... ai clienti devi dare un limite sennò cercano di cambiare tutto fino al giorno prima!

Successivamente decido quale chef si occuperà dell'evento e quando l'evento si avvicina decido anche il personale per i vari servizi, tendenzialmente per farlo è meglio sapere il menù, ma posso anche iniziare prima a prenotare il personale e poi assegnare ruoli più specifici in un secondo momento. Talvolta, a seconda del menù e del tipo di servizio, può essere necessario richiedere anche la presenza di un cuoco, oltre al personale di servizio, per eventuali completamenti di piatti all'ultimo minuto in sede di evento.

Se in seguito alla scelta del menù da parte dello chef il personale risulta troppo e non serve il cuoco provvedo a liberare il personale in eccesso. Preferisco esagerare piuttosto che ritrovarmi senza personale disponibile! Certo questo qualche volta mi crea dei guai organizzativi perchè magari penso di non avere abbastanza personale per un evento e invece non è vero!

Qualche volta capita che gli eventi vengano disdetti o semplicemente vengano rimandati o ancora che vengano cancellati parte dei servizi richiesti. Se i lavori non sono ancora iniziati questo è possibile cancellando l'evento o modificando la data o i servizi...certo che in questo secondo caso devo ricontrollare tutti gli assegnamenti del personale. Se invece i lavori sono iniziati annullo l'evento o il singolo servizio, facendo pagare una penale.

Quando un evento termina segno delle note in modo da farne tesoro per la gestione degli eventi successivi soprattutto quando sono eventi ricorrenti. Prendo nota del menù (per non ripetermi troppo in futuro o al contrario per segnarmi se è piaciuto), della distribuzione del personale (se era troppo, insufficiente, se bene distribuito rispetto alle necessità) e di eventuali rimanenze da segnalare agli chef.

Pierpaolo, organizzatore di eventi e proprietario di una società di catering

Quando mi arriva una richiesta per un evento vado innanzitutto a verificare lo stato della cucina nei giorni immediatamente precedenti, per capire se la cosa sia fattibile. Se lo è, accetto la commessa e allora parto con l'organizzazione vera e propria. Tuttavia non accetto mai commesse se non ho almeno due settimane di preavviso; per gli eventi grandi e complessi, dalle 50 persone in su o che si svolgono su più di una giornata, me ne servono anche di più.

Per me è importante prima di tutto scegliere lo chef, ce ne sono quattro che lavorano nella mia azienda, ognuno ha le sue specializzazioni quindi scegliere uno chef vuol dire anche dare un taglio all'evento; se ho ricevuto richieste particolari devo tenerne conto. Io e lo chef ci consultiamo di persona prima di prendere qualsiasi decisione, cerchiamo di immaginare l'evento e averne un'immagine chiara e condivisa.

Prima di richiedere il personale per l'evento stesso aspetto di solito che lo chef abbia scelto il menù; mi piace avere un'idea più precisa di come si svolgerà il catering prima di decidere quale personale, e in che ruoli, prevedere. Mi occupo personalmente dell'allestimento della sala, a volte mi viene chiesto anche di scegliere la location, ed è tutto collegato: cosa serviamo, come lo serviamo e il contesto in cui lo facciamo.

È possibile che gli eventi o parte di essi vengano annullati, se succede teniamo traccia di tutto ma chiaramente segniamo che l'evento (o quale parte/giornata) non avviene più, così da liberare il personale. Se però viene annullato a meno di una settimana facciamo pagare una penale perché è possibile che la cucina abbia già iniziato a preparare qualcosa.

Estratto dal testo del progetto

Gli eventi

Un evento può essere semplice, e prevedere un singolo servizio (ad esempio un pranzo di matrimonio, una cena di festeggiamento, un buffet aziendale) o può essere più complesso, ad esempio durare un giorno intero o più giorni, e prevedere per ciascuna giornata più servizi (pranzo e cena, colazione e pranzo, coffee-break mattino e pomeriggio, ecc). Ciascun servizio avrà una precisa fascia oraria, e naturalmente un proprio menu e un proprio staff di supporto. Gli eventi possono essere classificati come ricorrenti² nel caso in cui si ripetano con una certa

² più informazioni sugli eventi ricorrenti si trovano nella sezione dedicata all'organizzazione degli eventi

regolarità. Nel caso si organizzi un evento ricorrente (es. annuale) si deve tener traccia dei menù precedenti in modo da differenziare l'offerta dei piatti proposti o, se lo si desidera, ripeterla tale e quale. Per ogni evento si deve anche tener traccia del cliente che lo ha commissionato.

Ciascun evento o giornata di un evento, dal punto di vista della società di catering, prevede due momenti diversi di lavoro: il lavoro preparatorio che si svolge in sede, e il servizio, che si svolge nel luogo dell'evento, e che può andare dal semplice buffet all'allestimento di una vera e propria sala ristorante.

....

2. Organizzazione di un evento

Quando arriva una richiesta per un evento, uno degli organizzatori se ne fa carico. Egli dovrà creare una scheda per l'evento (specificando luogo, date, tipo di servizio per le varie giornate, numero di persone, ed eventuali note particolari), e affidare ciò che riguarda la cucina ad uno chef. A quel punto l'organizzatore segue la gestione del servizio durante l'evento, mentre lo chef è responsabile della preparazione delle ricette in sede.

Per quanto riguarda il servizio, durante l'evento l'organizzatore dovrà scegliere il personale di servizio per ogni turno di servizio associato all'evento, indicando il ruolo che avrà in quella particolare situazione (es. Mario→servire le bevande, Luisa→girare in sala offrendo finger food). Se nel menù servito in quel turno ci sono ricette che prevedono passaggi non banali da svolgere all'ultimo, l'organizzatore può anche decidere di assegnare un cuoco a quel particolare servizio (non necessariamente in tutti i servizi di quell'evento).

Lo chef dal canto suo dovrà individuare uno o più menù adeguati per l'evento; può trattarsi di menù già esistenti (ad esempio usati in eventi precedenti), o menù che lo chef compone per l'occasione. L'approvazione dei menù da parte dell'organizzatore dà il via ai lavori, a quel punto l'evento è "in corso" e non può più essere eliminato, ma solo eventualmente annullato. Sarà ancora possibile tuttavia modificarne alcune caratteristiche.

Prima di approvare i menù l'organizzatore può proporre delle modifiche ai menù, suggerendo piatti da aggiungere o togliere, ovviamente questo non modifica i menù originali scelti dagli chef; queste proposte restano visibili come aggiunte o eliminazioni limitate all'evento in questione. Lo chef potrà decidere se "tenere" le proposte dell'organizzatore o rimuoverle.

Al termine di un evento l'organizzatore lo "chiude" aggiungendo eventuali note e allegando documentazione rilevante.

Eventi ricorrenti

Il committente immagina una gestione degli eventi ricorrenti simile a quella di Google Calendar. In particolare:

- Quando si crea un evento, è possibile specificare se è ricorrente, e in tal caso (a) ogni quanto si ripete e (b) quando la ripetizione termina (con una data di fine o dicendo quante volte si ripete). A quel punto appaiono tutte le istanze corrispondenti.

Ad esempio se tengo un corso serale dopo il quale c'è sempre una cena di gruppo, potrei creare un evento ricorrente "Cena del corso" che avviene ogni settimana di mercoledì a partire dal 9 settembre, e potrei dire che si ripete 10 volte (perché so che ci sono 10 lezioni) o alternativamente che si finisce il 23 dicembre (perché so che il corso termina con le vacanze di Natale).

- Quando si crea un evento ricorrente, l'utente vede, e ha la possibilità di intervenire, su tutte le istanze di esso, che di default hanno le stesse impostazioni dell'evento capofila
- Quando l'utente interviene su un'istanza di un evento ricorrente e apporta una modifica (o annulla, o elimina l'istanza) gli viene chiesto se vuole modificare nello stesso modo (o annullare, o eliminare) l'intero evento ricorrente, con tutte le sue istanze ancora modificabili (o annullabili, o eliminabili, secondo le regole di modificabilità/annullabilità/eliminabilità viste per gli eventi singoli), oppure solo la singola istanza su cui l'utente sta operando. Se l'utente sceglie "tutte" l'operazione dovrà dunque essere effettuata su ogni istanza della ricorrenza su cui è possibile effettuarla.
- Se anche l'utente sceglie di modificare una singola istanza di un evento ricorrente, differenziandola dalle altre, tale istanza rimane parte della ricorrenza.
- L'utente deve anche poter modificare la ricorrenza in sé, ossia modificare la frequenza o il numero degli eventi. Le istanze già in calendario prima della modifica restano come sono; eventuali istanze in più sono modellate sulla base dell'evento capofila, eventuali istanze di troppo risultano eliminate.

...

Appendice: esempi di eventi

Esempi di eventi singoli

- pranzo di laurea 1 menù
- aperitivo aziendale 1 menù

Esempi di eventi complessi

1) singola giornata composta da più eventi

- matrimonio: aperitivo + cena 2 menù
- fiera aziendale: pranzo + 2 coffee break 2 o più menù

2) evento che si sviluppa in più giornate con le stesse caratteristiche

- 3 giorni di conferenza nella quale vengono offerti pranzo + 2 coffee break al giorno
 - 2 o più menù al giorno, i menù possono variare con i giorni

3) evento che si sviluppa in più giornate con caratteristiche diverse

- 3 giorni di fiera aziendale
 - giorno 1 pranzo + coffee break (pomeriggio)
 - giorno 2 pranzo + 2 coffee break (mattina e pomeriggio) + aperitivo
 - giorno 3 pranzo + coffee break (mattina)

a questo evento sono associati piu' menù, alcuni di essi possono essere usati piu' volte (es il coffee break)

Esempi di eventi ricorrenti

1) Evento singolo ricorrente:

- cena aziendale annuale
- aperitivo promozionale organizzato ogni 3 mesi

2) Eventi complessi ricorrenti

- 3 giorni di conferenza con cadenza annuale nella quale vengono offerti pranzo + 2 coffee break al giorno
 - 2 o più menù al giorno, i menù possono variare con i giorni e di anno in anno.
- 3 giorni di showroom aperto ai compratori ogni 6 mesi
 - giorno 1 pranzo + coffee break (pomeriggio)
 - giorno 2 pranzo + 2 coffee break (mattina e pomeriggio) + aperitivo
 - giorno 3 pranzo + coffee break (mattina)

a questo evento sono associati più menù, alcuni di essi possono essere usati più volte (es il coffee break). In generale i menù possono variare con i giorni e di anno in anno.