

Report di un primo briefing sul progetto Repair Speed-App

March 14, 2019

1 Contesto

Una piccola ditta esegue interventi di riparazione per la casa: piccoli interventi di manutenzione elettrica, piccoli interventi di idraulica e carpenteria (riparazione di mobili, pareti in legno/cartongesso). Ha diversi dipendenti: Una segretaria, un amministrativo, circa 30 artigiani suddivisi in idraulici, elettricisti e carpentieri. Il flusso di lavoro della ditta è il seguente: Un cliente chiama la segretaria e spiega il problema. La segretaria innanzi tutto apre una nuova richiesta di intervento (un foglio prestampato), registra i dati del cliente, parlando con il cliente individua il problema, e sceglie il tipo di artigiano che si può occupare del problema, e infine individua delle possibili date per eseguire il lavoro. Se il cliente accetta, sceglie il giorno e l'ora e la segretaria finalizza il foglio. Chiusa la telefonata registra l'intervento da effettuare.

L'artigiano ogni mattina prende il foglio dove sono descritti gli interventi che deve effettuare e si reca a domicilio per il risolvere il problema. Al termine di ogni intervento l'artigiano deve compilare un rapporto descrivendo l'intervento e aggiungendo le spese effettuate e il tempo necessario a risolvere il problema. Ottenuta la relazione attestante l'avvenuta riparazione, un amministrativo compila la fattura con i dati del cliente e la spedisce, monitorando il pagamento e laddove necessario sollecitando il pagamento.

Il cliente, il proprietario della ditta, sostiene che la gestione cartacea è molto onerosa e macchinosa. Vorrebbe un sistema informatico che snellisse le procedure eliminando (quasi) completamente la carta.

2 Concetti Generali

2.1 Stakeholders

: In questa sezione vengono descritti gli stakeholders, chi sono e quali sono gli obiettivi.

- Cliente (Padrone Azienda),
- Segretaria,
- Amministrativo,
- Artigiano(Elettricista, Idraulico, Falegname),
- Cliente.

2.2 Campioni

In questa sottosezione inseriamo i dati dei campioni da intervistare. Il Proprietario, La Segretaria, L'Amministrativo, L'Idraulico, un cliente vecchio.....

2.3 Tecniche

In questa sezione descriviamo le tecniche che si adotteranno. Le tecniche verranno poi approfondite nelle prossime sezioni.

- Interviste mirate a campioni di ogni stakeholder.
- Questionario Anonimo, a risposta multipla, con poche domande e al più 5 risposte.
- Analisi di prodotti concorrenti

3 Tecniche di Elicitation: Interviste

In questa sezione elenchiamo alcune domande che vorremmo sottoporre ai vari stakeholder. Sono divise in sezioni, ed ogni sezione racchiude le domande per un gruppo di persone (stakeholder).

3.1 Domande per [Segretaria](#)

1. Quali sono i tuoi compiti?
2. Che cos'è una richiesta d'intervento?
3. Quali sono i dati del cliente? I dati della richiesta?
4. Come fai a capire il tipo di intervento?
5. Come si conclude la richiesta di intervento?
6. Il cliente deve rispondere subito?
7. Se il cliente accetta cosa succede?
8. Se il cliente concorda una data cosa succede?
9. Esiste un tempo minimo e uno massimo di intervento?
10. Quali sono i tuoi problemi in queste procedure?
11. Perché il capire il tipo di intervento è un problema?
12. Parlami della gestione dell'agenda, come viene fatta?
13. Ma per chi sono i fogli dell'agenda?
14. Come vengono allocati gli interventi? Come si fanno a evitare sovrapposizioni? Quanto può durare un'intervento?
15. Che differenza c'è tra un intervento normale e uno d'urgenza?.
16. ...

3.2 Domande per Artigiano

1. Quali sono i tuoi compiti?
2. In cosa consiste un intervento?
3. Cosa succede se l'intervento ha bisogno di pezzi aggiuntivi?
4. Cosa succede se la lista preventiva dei pezzi non è esaustiva?
5. A quel punto se il pezzo è indispensabile?
6. E se il pezzo non fosse disponibile a magazzino e ci volesse più tempo per arrivare?
7. Se l'intervento va a buon fine, cosa succede?
8. E che dati ci sono nella relazione?
9. ...

3.3 Domande per Cliente che apre una richiesta

1. É soddisfatto del servizio?
2. Quali sono i problemi che ha riscontrato?
3. É soddisfatto dei tempi del servizio?
4. ...

4 Tecniche di Elicitation: Questionario

In questa sezione dobbiamo elencare i tipi di questionario che si vogliono somministrare, indicando principalmente l'obiettivo e le domande/risposte. In particolare vogliamo perseguire due obiettivi: (i) capire il grado di alfabetizzazione informatica di tutti gli stakeholder e (ii) capire il grado di conoscenza dei problemi dei clienti. Quindi prepariamo due questionari, ogni questionario deve avere tra le 5 e le 10 domande, e ogni domanda deve avere esattamente 5 risposte, tra cui non lo so, e altro.

4.1 Questionario alfabetizzazione informatica

Il questionario ha come obiettivo quello di capire come i dipendenti dell'azienda si rapportano con il computer. È diviso in due parti, nella prima ci sono domande di anagrafica (età, Famiglia, possiedi pc), e una seconda parte domande a carattere generale sul PC (Qual'è il tuo grado di conoscenza di Office?)
Esempio di Questionario

5 Valutazione di applicazioni equivalenti

In questa sezione descriviamo uno o più applicazioni che possono essere d'interesse e avere funzionalità in comune con l'applicazione che si vuole sviluppare. In ogni sottosezione indicare il link e le funzionalità spiegandone le caratteristiche.