

SkiSystemSupport

SkiSystemSupport è un sistema per la gestione integrata di negozi specializzati nel noleggio e nella riparazione di attrezzatura da sci. Al momento, l'installazione coinvolge i due negozi *Ski System Abetone* e *Ski System Cimone*.

Il sistema gestisce tutte le informazioni riguardanti l'attrezzatura che può essere noleggiata (e/o venduta), i clienti e i laboratori per le riparazioni.

In ogni negozio ci sono almeno due PC, ciascuno dei quali è collegato in rete e a un lettore di codici a barre. Almeno uno dei PC è anche collegato a una stampante di codici a barre.

L'attrezzatura si compone di

- sci, che possono essere baby (fino a 110 cm), junior (fino a 150 cm) o adulti (oltre i 150 cm), con gli sci junior e adulti che si differenziano inoltre in basic o da gara;
- scarponi, bastoni e caschi, che hanno una misura;
- le slitte e le ciaspole, in misura unica.

Il prezzo del noleggio degli sci dipende dal loro tipo, mentre non è influenzato dalla misura per scarponi, bastoni e caschi. Sono inoltre previsti pacchetti "sci e scarponi" con uno sconto rispetto alla somma complessiva.

A ciascun oggetto è associato un codice numerico, che è codificato a barre (usando un servizio web) e stampato su un adesivo di plastica a forte tenuta. Per tutti gli oggetti a nolo è memorizzato l'anno di acquisto: gli sci da gara dopo tre anni vengono classificati come basic. Qualsiasi oggetto dopo 6 anni viene dichiarato vecchio e viene messo in vendita come usato.

Il sistema memorizza, per ciascun cliente, nome, cognome e recapiti (numero di telefono e indirizzo di posta elettronica). Memorizza inoltre peso e altezza, quando necessari. Per clienti che non sono responsabili del noleggio, per esempio i minori, viene indicato un referente.

Il sistema deve gestire noleggi e restituzioni. Deve inoltre preservare lo storico, a fini di valutazione statistica.

Al momento del noleggio, il cliente indica la durata prevista e salda una parte del costo del noleggio. Se la durata è inferiore alla settimana, paga la quota minima, che è di un giorno, e salda alla riconsegna. Se è superiore alla settimana, paga la prima. Se è stagionale, paga l'intera stagione (con uno sconto sul prezzo complessivo). In caso di ritardo nella riconsegna (dopo una settimana dall'inizio del noleggio nel caso di quota minima, o dopo una settimana dalla scadenza nel caso sia stata pagata una settimana), il sistema invia un sms al cliente chiedendo un nuovo anticipo. Se il cliente non ottempera, viene inviato un sms al giorno per la settimana successiva. Infine, si avvia una pratica per il recupero e il cliente è dichiarato inaffidabile.

Un cliente può noleggiare dell'attrezzatura solo se in passato non è mai stato dichiarato inaffidabile. Se è maggiorenne, può noleggiare contemporaneamente fino a un massimo di tre attrezzature complete, fornendo le informazioni relative agli altri destinatari del servizio.

Se un cliente desidera acquistare degli sci in vendita, li può noleggiare per un giorno: se decide per l'acquisto, dal prezzo di vendita viene scalato quello del noleggio.

Sia per i noleggi che per le vendite il pagamento può essere in contanti, con assegno, o con il POS.

Il concessionario di *SkiSystem* decide gli acquisti, il prezzo di noleggio e di vendita. L'attrezzatura è equamente divisa tra i due negozi (a parte le slitte che non possono essere usate all'Abetone), ed è catalogata dai due responsabili di negozio. Ogni venerdì mattina il sistema analizza i dati dei noleggi della settimana precedente nei due negozi. Sulla base dei risultati, proprietario e responsabili di negozio decidono di spostare alcuni pezzi da un negozio all'altro, aggiornando il database.

I clienti possono affittare l'attrezzatura in entrambi i negozi, e restituirle dove è più comodo per loro, senza sovrapprezzo.

Le azioni di marketing prevedono di mandare ai clienti una mail di auguri di Natale verso il 15 dicembre. Dopo ogni nevicata nei mesi di febbraio e marzo viene inviata una mail con l'altezza della neve nelle piste.

I clienti possono prenotare l'attrezzatura via web, per evitare viaggi a vuoto. Si possono fare in ogni momento prenotazioni che non richiedano di spostare l'attrezzatura da un negozio all'altro, altrimenti le prenotazioni devono avvenire almeno 24 ore prima (o entro il venerdì mattina per la domenica). La prenotazione è gratuita. Tuttavia, se l'attrezzatura non è stata ritirata entro le 10.30, la prenotazione è cancellata, a meno che non sia stata confermata da una telefonata la mattina stessa del noleggio previsto.

Il sistema offre un supporto alla scelta, con l'aiuto di un commesso al bancone e anche via web, associando a ogni paio di sci o scarponi in catalogo un link alla corrispondente scheda (in lingua italiana) sul sito specializzato svizzero SchweizerSchnee.

È previsto un servizio a pagamento di consegna e ritiro dell'attrezzatura a domicilio in alcuni alberghi convenzionati che volessero offrire questa possibilità ai propri clienti.

Al momento del noleggio, sci e scarponi sono mandati in laboratorio per regolare gli attacchi in base alla misura dello scarpone e al peso del cliente. Contestualmente viene creata una scheda riparazione, che ha un identificatore unico, riporta la riparazione da effettuare, indica il cliente e gli oggetti di interesse. Il laboratorio prende anche in consegna sci di proprietà di un cliente da riparare. In questo caso è creato un codice a barre temporaneo.

Quando un paio di sci rientra da un noleggio, i responsabili di negozio valutano se inviarlo in laboratorio per delle riparazioni. È inoltre prevista una manutenzione ordinaria per lamine e sciolinatura. Per gli sci da gara la sciolinatura è prevista dopo un solo giorno di noleggio, e le lamine dopo 7 giorni. Gli sci basic sono sciolinati dopo 3 giorni, le lamine tirate dopo 14. A manutenzione o riparazione terminata possono essere nuovamente affittati. Se gli sci sono in laboratorio solo per ordinaria manutenzione, possono essere prenotati.

La scheda riparazione è creata dal responsabile di negozio, oppure, per la manutenzione ordinaria, dal sistema al momento della riconsegna. Il sistema mantiene ordinata la lista delle riparazioni in attesa, dando priorità assoluta alla regolazione attacchi, quindi agli sci prenotati per l'indomani, poi agli sci di cui il negozio è rimasto sprovvisto (tipo/misura) e infine a tutti gli altri.

Gli addetti del laboratorio accedono alla prima scheda della lista, effettuano la riparazione e completano la scheda che viene archiviata.

I negozi vendono anche altri oggetti, quali maschere da sci, guanti, creme solari e burro di cacao. Il sistema gestisce il magazzino e registra acquisti e vendite.