

### Caso di Studio: Oltre il giardino

La società *Oltre il giardino* si occupa di mantenere spazi verdi (dal piccolo giardino privato al grande parco pubblico) e ha sedi dislocate sull'intero territorio nazionale. I proprietari o responsabili di spazi verdi (detti d'ora in poi clienti) affidano la gestione della manutenzione alla società *Oltre il giardino* che garantisce gli interventi.

Il Caso di Studio riguarda *Un giardiniere per tutte le stagioni*, un sistema richiesto da *Oltre il giardino* per supportare le proprie attività. *Un giardiniere per tutte le stagioni* offre supporto alla sede centrale, alle filiali, ai giardinieri e ai clienti.

Gli spazi verdi sono assegnati a una filiale. Sono divisi per tipo (giardino, parco, tenuta) in base alle dimensioni. Gli spazi verdi sono divisi in zone in base al tipo di vegetazione: prato, aiuole fiorite, piante, etc. Gli interventi di manutenzione possono essere programmati o in risposta a segnalazioni. Le manutenzioni programmate dipendono dal tipo di spazio verde e di vegetazione.

La sede centrale coordina le filiali. Nella sede centrale lavorano il direttore generale, alcuni addetti al coordinamento e al supporto del lavoro delle filiali, gli addetti al marketing. In una filiale lavorano da 2 a 5 impiegati che gestiscono i clienti della filiale e i giardinieri che effettuano gli interventi di manutenzione. I giardinieri possono lavorare occasionalmente per una filiale vicina.

Le filiali mantengono i dati dei giardinieri (di contatto quali email, numero di telefono, indirizzo ed eventuale specializzazione) e dei clienti (di contatto e in base ai contratti attivi e servizi offerti) della loro zona. Inoltre sono indicati, per ogni contratto, gli interventi svolti in abbonamento, senza cioè ulteriori costi.

Per ogni intervento viene creata una scheda intervento (SCIN). La SCIN indica lo spazio verde e l'eventuale zona interessata, una descrizione del problema (malattia, siccità, gelata, nuova aiuola...). La creazione di una SCIN via Web può essere fatta da un cliente o da un giardiniere, e genera un'email alla filiale che la analizza e l'accetta o la rifiuta. Il sistema informa via email il mittente della decisione. La filiale può ricevere una segnalazione di problema anche per via telefonica, e procede a inserire la SCIN o a rifiutare la richiesta.

Gli interventi possono essere di tre categorie:

1. in abbonamento (che sono compresi nel contratto annuale),
2. eccezionali coperti da assicurazione che richiedono valutazione della sede centrale
3. eccezionali non coperti da assicurazione, che richiedono l'approvazione esplicita del preventivo da parte del cliente. Il preventivo è inserito dall'addetto della filiale che analizza la SCIN. Il preventivo è inviato via email, così come la risposta del cliente.

Una volta che l'intervento è accettato da entrambe le parti, viene comunicato al segnalante l'identificativo (unico) della SCIN, col quale sarà possibile reperire le informazioni sullo stato della SCIN stessa. La filiale determina quale sia il giardiniere adeguato a risolvere il problema segnalato, lo contatta per telefono, fissa uno o più appuntamenti per effettuare il lavoro e registra l'assegnamento nella SCIN. Il cliente richiedente e il giardiniere sono notificati via email. La filiale annoterà sulle SCIN ogni informazione utile, inserirà le date previste ed effettive d'inizio e fine del lavoro, i preventivi.

Il giardiniere comunica alla filiale quando ha terminato l'intervento, e la filiale annota la data di esecuzione e riporta eventuali comunicazioni del giardiniere (variazioni rispetto al preventivo). La fine dell'intervento è comunicata via email al cliente. Se prevista una fattura, la si invia per email. Per ogni SCIN deve essere poi previsto uno stato di "chiusura definitiva", che ne preveda l'archiviazione per successive analisi statistiche.

Tutti gli utenti possono visualizzare le SCIN di loro pertinenza; la sede centrale accede a tutte le SCIN, le filiali e i giardinieri accedono a tutte le SCIN di pertinenza della filiale.

La sede centrale mantiene l'inventario delle piante esotiche presenti negli spazi verdi sotto contratto, con le informazioni utili alla loro cura maturate dai giardinieri della società. Il giorno prima di ogni intervento si manda una email ai giardinieri, contenente la lista delle piante esotiche presenti nei giardini e le informazioni sulla loro cura. A fine intervento, se in possesso d'informazioni utili, i giardinieri aggiornano l'inventario generale.

Le filiali col supporto del sistema pianificano gli interventi di manutenzione programmata, secondo la stagione e le caratteristiche climatiche della zona. Esempi sono il servizio annaffiatura, il taglio erba, la potatura, la cura delle aiuole fiorite. Le manutenzioni programmate possono essere di periodicità settimanale, bisettimanale, mensile, annuale, biennale, o variare con la stagione.

Il sistema mantiene il calendario delle manutenzioni programmate, permettendone la visualizzazione a ciascun interessato secondo le proprie pertinenze. Ogni settimana i giardinieri devono ricevere una email con la lista degli interventi manutentivi della settimana successiva. Una volta eseguito un intervento di manutenzione programmata, il giardiniere ne comunica la fine alla filiale, che lo registra. A seguito di un intervento di manutenzione programmata, il giardiniere può segnalare alla filiale la necessità di un intervento eccezionale a fronte di un problema rilevato. La SCIN, in questo caso, contiene anche il riferimento all'intervento programmato che l'ha generata. Come sempre, la filiale e il cliente possono accettarla o rifiutarla.

In caso di maltempo un intervento può essere cancellato (annaffiatura) o rimandato. La decisione è presa dalla filiale, eventualmente su segnalazione telefonica di clienti o giardinieri o su segnalazione del sistema.

I contratti sono redatti in filiale, tra il cliente e un impiegato. Hanno valenza annuale e sono automaticamente rinnovati se non disdetti entro 15 giorni dalla scadenza. E' compito della Società inviare via email un promemoria ai clienti, un mese prima della scadenza, che indica anche eventuali variazioni del canone e/o delle condizioni. Un contratto può essere modificato in qualsiasi momento su richiesta del cliente, se c'è il benessere della filiale. In tal caso, la scadenza sarà a un anno dalla modifica.