

Caso práctico para clase Video-Club “La Esquina”

Descripción del caso práctico

La cadena de videoclubs *La Esquina* está teniendo un gran éxito en el mercado pero le están surgiendo algunos problemas relacionados con el grado de satisfacción del cliente y que le han llevado a plantearse cambiar la aplicación de gestión del negocio, de modo que incluya funciones tales como:

- Permitir a un cliente consultar el catálogo desde un terminal
- Permitir hacer reservas de películas
- Aumentar las categorías para clasificación de las películas
- Permitir al cliente acceder a través de una aplicación web para realizar consultas y reservas

Objetivos del proyecto

- Mejorar el grado de satisfacción del cliente
- Continuar aumentando su cuota de mercado
- Ayudar a los clientes a conocer qué videos están actualmente disponibles

REQUISITOS FUNCIONALES DEL SISTEMA

Se han identificado las siguientes funciones a realizar por el *Sistema*:

Generales:

- Debe gestionar el alquiler de películas de vídeo, de una manera amigable
- Debe tener una interfaz gráfica de usuario amigable
- El encargado de un local debe ser capaz de encontrar si una película está en el local, prestada, perdida, no disponible, no disponible en este local pero sí en otro local de la cadena.
- Debe ser capaz de imprimir una lista de todos los alquileres que han expirado por más de un número dado de días (por defecto 1). La lista debe estar ordenada con los alquileres de más tiempo primero.
- Debe ser capaz de imprimir una lista con los socios que tienen películas que deberían haber devuelto, indicando el número de días de atraso.
- Debe ser capaz de obtener algunas estadísticas:
 - Cuántas veces se ha alquilado una película
 - Cuáles son las películas que más se alquilan
 - Una lista de películas que se alquilan poco
 - Clientes con más alquileres

Socios

- Para alquilar una película es necesario ser socio del videoclub
- Cualquier persona puede darse de alta como socio dentro del horario del videoclub, proporcionando sus datos personales al encargado. En ese momento se le entrega una carnet de socio con un identificador único y más adelante podrá recoger una tarjeta que le permitirá alquilar películas en las máquinas automáticas de alquiler de que dispone la empresa.
- Cuando el cliente recibe la tarjeta puede cambiar la clave asignada y puede cargarla con una cantidad de dinero para lo que ha debido proporcionar un número de cuenta.
- Cuando un socio devuelve una película con retraso deberá pagar un recargo que deberá abonar antes de alquilar otra película. La política de sanciones puede cambiar.
- Un socio no podrá alquilar una película si tiene pendiente el pago de sanciones.
- Los empleados se consideran socios automáticamente, tienen un descuento del 50% y no son objeto de sanciones.

Alquileres

- Un alquiler puede implicar más de una película, pero una única fecha de devolución
- Por cada alquiler se debe registrar el socio, las películas, fecha del alquiler, fecha de devolución y cantidad pagada.
- El sistema debe imprimir un recibo por cada alquiler realizado que firma el socio y queda copia en el videoclub.
- Si el socio pierde o daña la cinta de vídeo debe pagar una multa.
- La devolución de películas se puede hacer a través de un buzón situado a la entrada del establecimiento (puesto que cada copia tiene un código único al igual que los socios se sabe exactamente qué socio ha hecho la devolución).

Reservas

- Los socios pueden hacer reservas de películas estén o no alquiladas. La reserva se puede hacer por teléfono, acudiendo al local o a través de la aplicación web. Si la película esta alquilada el socio pasa a una cola de espera para esa película, si no está alquilada, el encargado la retira de los estantes hasta que el socio pase a recogerla. Cuando se devuelve una película hay que comprobar si hay reservas para avisar al socio por teléfono o por email. El socio dispone de dos días para pasar a recogerla, si no lo hace debe pagar un recargo y se anula la reserva. Es posible cancelar reservas, lo que de momento no supone cargo alguno

Terminal de consultas

- Existe un terminal en cada local que permite a los socios consultar el catálogo y hacer búsquedas por autor, título, intérpretes, género,...
- El terminal tiene capacidades multimedia para poder visualizar fragmentos de la película

Acceso Web

- Los socios pueden a través de la web darse de alta, realizar consultas sobre el catálogo, hacer reservas.

Películas

- Existen dos tipos de películas que difieren en el precio y duración del alquiler que son: novedades y ordinarias. Las **novedades** son películas de estreno que se mantienen en esta sección durante seis meses desde la *fecha* de incorporación al videoclub, tras la cual pasa a la sección de películas **ordinarias** (esta decisión de traspaso también puede tomarla el responsable del establecimiento). Con vista a que los empleados de la empresa proporcionen una información detallada a los clientes sobre las películas que tienen disponibles guardarán la información del *título*, *temática*, *director*, *actores principales*, *año*, y el *resumen* del argumento. El precio del alquiler de las novedades es de 3 euros y sólo se pueden retener durante dos días, mientras que las películas ordinarias cuestan 2 euros y se pueden tener hasta un máximo de 7 días.
- El sistema debe manejar una base de datos de películas
- Las películas se clasifican en géneros (infantil, comedia, romántica, aventuras,...). Una película puede pertenecer a más de una categoría.
- De cada película puede haber una o más copias.
- Cada cinta de vídeo es marcada con un código de barras que permite su identificación. El terminal del encargado del local dispone de un lector de códigos de barras
- Cada película tiene un precio recomendado
- Los precios y número de copias están sujetos a variaciones siguiendo políticas de la empresa que debe tomar el responsable del establecimiento.
- Realmente, además de películas, el videoclub también alquila videojuegos. Cada videojuego es caracterizado por el *título*, *temática*, *argumento* y la *plataforma* sobre las que puede ejecutarse (playstation, sega, nintendo, PC). El precio de alquiler es de 2 euros y tienen que devolverse al día siguiente del alquiler.

Máquina automática de alquiler

- Cada local tiene una máquina de alquiler. Para usarla hay que disponer de la tarjeta de socio. Tras la validación (tres posibles intentos, si falla en los tres no la retorna), el socio puede realizar consultar y seleccionar una película. El alquiler será posible si hay saldo suficiente. Si el socio está sancionado se le carga la multa al coste de la película. El terminal permite cargar la tarjeta si fuese necesario. Al final, el terminar expide un ticket de información.
- La devolución debe realizarse en el local.
- El encargado del local es el responsable de reponer películas en la máquina.