

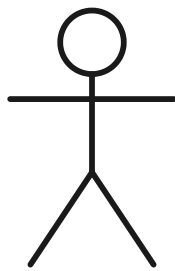
Kund:in

Fahrrad zur  
Reparatur  
anmelden

Reparaturtermin  
berechnen

Status der  
Reparatur  
abfragen

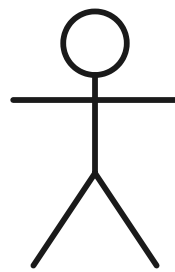
Repariertes  
Fahrrad  
abholen



Shop-Mitarbeiter:in

Reparatur  
bezahlen

Fahrrad zur  
Reparatur  
abgeben



Fahrrad-  
Mechaniker:in

Kunde über  
das Ende der  
Reparatur  
informieren

Fahrrad-  
Defekt  
aufnehmen

Reparatur  
einplanen

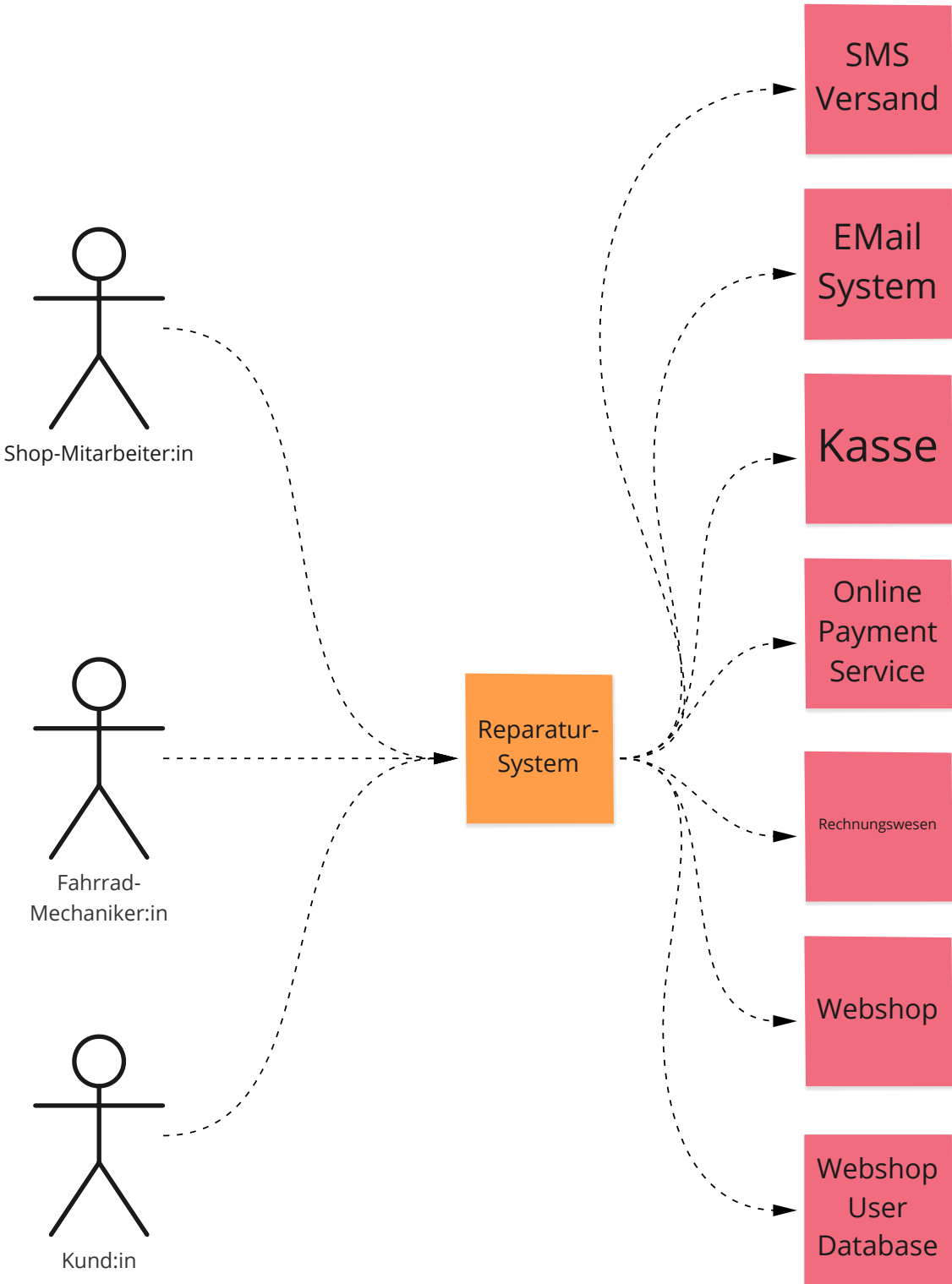
Tägliche  
Reparaturplan  
erstellen

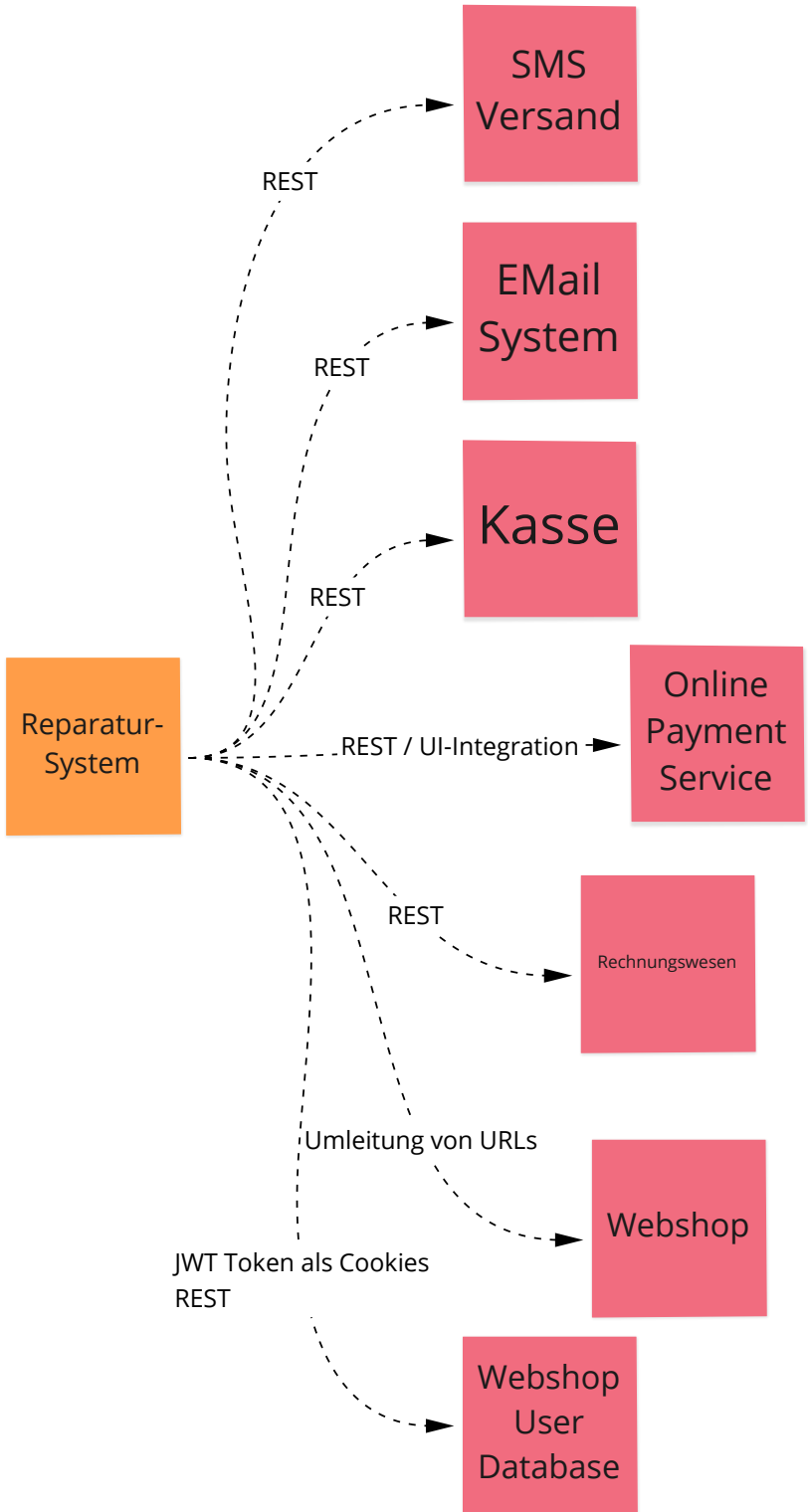
Nächste  
Reparatur  
beginnen

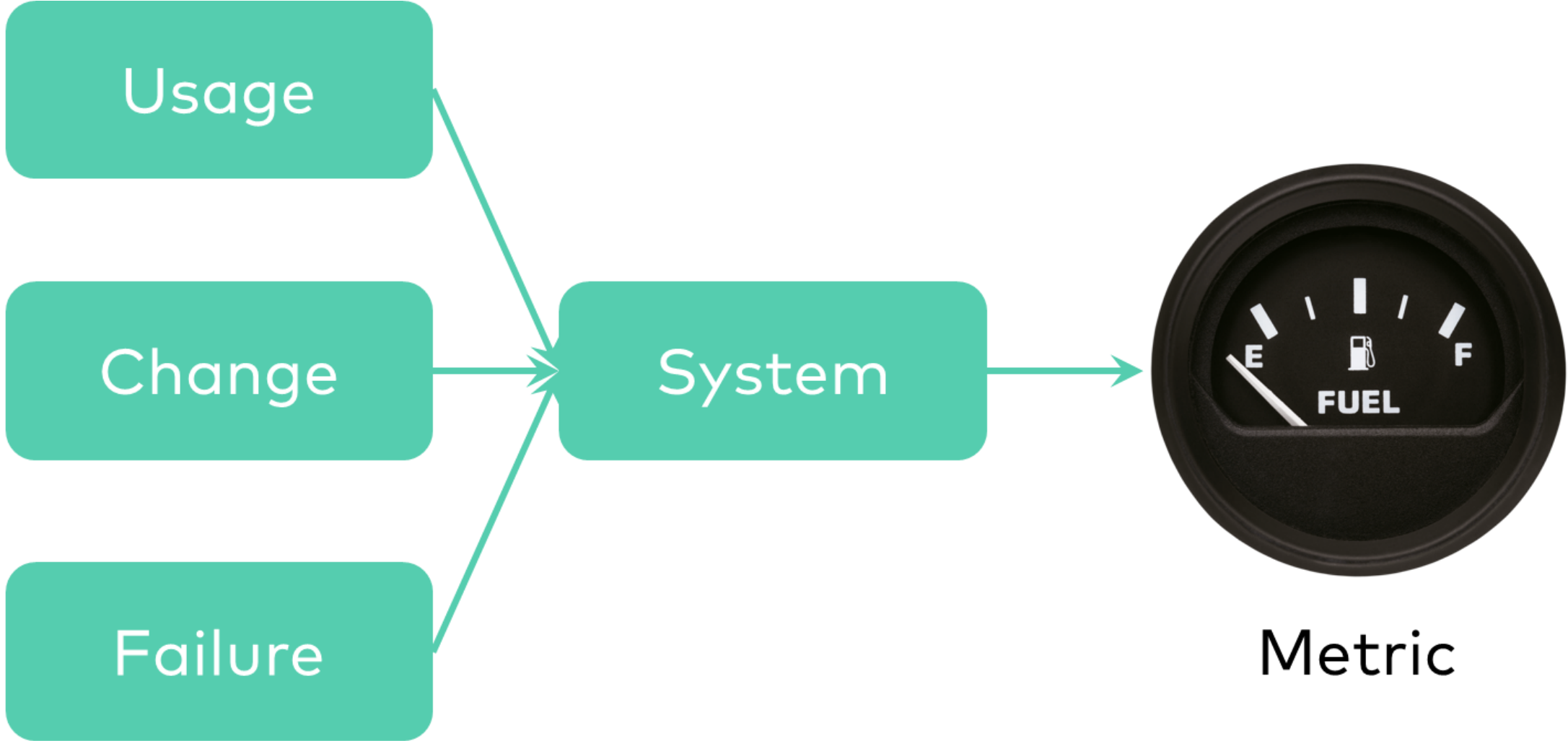
Reparatur  
protokollieren

Ersatzteile  
bestellen

Werkzeuge  
bestellen







Event / Stimulus

Metric

Ein neuer Kunde will das System nutzen. Er kann sich innerhalb von einer Minute registrieren.

Szenario nicht erfüllbar, weil Registrierung im Webshop

Ein frisch registrierter Kunde will eine Reparatur beauftragen. 90% der Benutzer:innen könne das innerhalb von 2 Minuten tun.

Ein Kunde bewertet das System. Er vergibt im Schnitt 4 von 5 Punkten.

85% der Mitarbeiter:innen des Shops würde das System sehr wahrscheinlich anderen empfehlen.

Ein neuer Mitarbeiter des Shops wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann er das System eigenständig bedienen.

Ein neuer Fahrrad-Mechaniker wird in das System eingearbeitet. Nach einer Stunde kann er das System eigenständig bedienen.

Im Shop sind keine IT-Experten beschäftigt. Das System kann dennoch betrieben werden.

Ein Mitarbeiter im Shop will das System zwischen 9 und 18 nutzen. Es steht zu 99% zur Verfügung.

Ein Kunde will das Web-System zwischen 7 und 24 nutzen. Es steht zu 99,9% zur Verfügung.

Das System fällt aus. Daten, die älter als 5 Minuten sind, stehen mit 99,9% Sicherheit wieder zur Verfügung.

Das System im Shop fällt aus. Es steht spätestens nach 30 Minuten wieder zur Verfügung.

Ein Kunde will das Web-System zwischen 24 und 7 nutzen. Es steht zu 99% zur Verfügung.

Das System soll als SaaS-Lösung auch anderen Fahrrad-Shops angeboten werden. Die Änderung dauert höchstens zwei Monate und benötigt nicht mehr als 20 PT.

Das System im Shop fällt aus. Es steht spätestens nach 5 Minuten wieder zur Verfügung.