

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

Študijski program:
Visokošolski strokovni Javna uprava

STRIŽENJE LAS

Seminarska naloga

Predmet: Informacijski Sistemi
Letnik: II.
Šolsko leto: 2005/2006
Način študija: Redni
Mentor:
Študenti:

Ljubljana, maj 2006

KAZALO

1 OPIS OBRAVNAVANEGA SISTEMA.....	3
1.1 PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE.....	3
1.2 PREDSTAVITEV PROCESA.....	3
2 ANALIZA OBRAVNAVANEGA SISTEMA.....	4
2.1 PODROBEN OPIS PROCESA.....	4
2.2 ORGANIZACIJSKI POGLED.....	5
2.2.1 Organizacijska shema (organigram).....	5
2.3 FUNKCIJSKI POGLED.....	6
2.3.1 Funkcijski graf.....	6
3 LOGIČNA ZASNOVA OBRAVNAVANEGA SISTEMA.....	7
3.1 PROCESNI POGLED.....	7
3.1.1 Diagram poteka.....	7
3.2 PODATKOVNI POGLED.....	8
3.2.1 Analiza informacijskih potreb.....	8
3.2.2 Podatkovni model.....	11
3.3 KONTROLNI POGLED.....	13
3.3.1 eEPC-diagram.....	14
4 VIRI IN LITERATURA.....	15

1 OPIS OBRAVNAVANEGA SISTEMA

1.1 PREDSTAVITEV ORGANIZACIJE

Gre za manjši frizerski salon, organiziran kot samostojno podjetje-s.p.

Stranke so ljudje različnih starostnih skupin in želja. Za stalne stranke v salonu velja tudi popust.

Frizerski salon vodi lastnica, ki tudi sama dela v frizerskem salonu. Zaposleno ima še eno frizerko, občasno pa jima pomaga vajenka.

Salon ima sprejemni kotiček, v katerem se sprejema stranke osebno ali prek telefonskih naročil, ugotavlja se njihove želje in dogovarja o morebitni storitvi. Sprejemni kotiček je namenjen tudi čakanju na storitev, obračunavanju storitev, stranka pa tu lahko še prelista razne revije, časopise, frizerske albume. Po želji je lahko postrežena s kavo, čajem, sokom itd. Tu se dokončno dogovori o storitvi, frizerka poda strokovno mnenje (po potrebi, npr. pri zapletenejših, zahtevnejših postopkih). Stranke v sprejemnem kotičku sprejemajo vse tri- lastnica (frizerka), zaposlena frizerka in vajenka.

Frizerski salon je razdeljen na dva delovna prostora (ločeno za moške in ženske), ima pa tudi WC za stranke.

Vsaka frizerka je odgovorna za vodenje, potek svoje izmene, med drugim skrbi za raspored dela, nadzor in izvedbo dela nasploh.

Obe zaposleni delata v obeh izmenah s tedenskim turnusom, vajenka jima pomaga ob petkih in sobotah ter po potrebi.

Frizerski material in ostalo potrebno naroča lastnica, za evidenco materiala skrbita obe frizerki.

Poslovne knjige(knjigovodstvo) za frizerski salon vodi zunanje najeto računovodsko podjetje.

1.2 PREDSTAVITEV PROCESA

Opravljanje frizerskih storitev je širok proces, ki zajema številne dejavnike.

Stranka naj bi se predhodno naročila (telefonsko ali osebno), ob dogovorjenem terminu nato obišče salon.

Obseg storitev je lahko različen, odvisen od vsake stranke posebej. Potek se izvaja v večih korakih, kot že omenjeno naročanje oz. dogovor, dejansko izvajanje storitev, vse do končnega izdelka oz. storitve.

2 ANALIZA OBRAVNAVANEGA SISTEMA

2.1 PODROBEN OPIS PROCESA

1. Stranka se naroči (dogovori) **osebno** ali **prek telefona** (POSTOPEK 1). Glede na zasedenost oz. strankine želje (glede urnika storitve) se določi termin (POSTOPEK 2) obiska stranke v frizerskem salonu. Ob morebitnih spremembah stranka po predhodnem dogovoru **sporoči spremembe** ali celo **odpove** predvideni termin. S tem salonu omogočijo prost termin za morebitne nove stranke, lahko za naključne stranke, ki vstopajo v salon brez predhodnih naročil. → **(sprejem naročila, določitev termina)**
2. Ob dogovorjenem terminu stranka pride v salon (POSTOPEK 3), ponovno izrazi želje oz. se dogovori s frizerko, katera ji po potrebi tudi strokovno svetuje, priporoča (POSTOPEK 4) in postopek obdelave se lahko prične. (Vmes je lahko stranka po želji postrežena.) → **(sprejem stranke, dogovor o storitvi)**
Ob morebitnem čakanju se stranki ponudi razne časopise, revije, frizerske albume, stranka je lahko po želji tudi postrežena (odvisno od časa), vse skozi pa lahko poteka komunikacija med stranko in frizerko.
3. Ob določenem času pride do same izvedbe glavnega postopka (POSTOPEK 5). Najprej **umivanje las, striženje** po želji in **sušenje las**- oblikovanje končne podobe. (Po želji je lahko začetni ali vmesni postopek tudi **barvanje las**.) → **(izvedba glavnega postopka - striženje las in dodatni postopki)**
4. Po opravljenih postopkih stranka **izrazi občutke, poda komentar** (naj bi ga) (POSTOPEK 6). Najbolj željen je seveda pozitiven odnos do končnega izgleda, lahko pa je le ta tudi negativni. V tem primeru se postopki lahko ponovijo, preidejo v začetno fazo- odvisno od želja (POSTOPEK 7). Izrazi se lahko celo reklamacija. (POSTOPEK 8) V tem primeru se stranki ponudi **ponovno opravljanje storitve**, po želji stranke (gre za redke primere). → **(podaja komentarja, zaključek postopka, možnost reklamacije)**
5. Če je odnos pozitiven, frizerka izda račun (POSTOPEK 9) o opravljeni storitvi, če je stranka stalna se ji **prizna določen popust**.
Storitve se lahko poravnajo z gotovino ali plačilnimi karticami. → **(sprejem plačila, izdaja računa)**

2.2 ORGANIZACIJSKI POGLED

2.2.1 Organizacijska shema (organigram)

Na nivoju organizacijskih enot

Na nivoju delovnih mest

2.3 FUNKCIJSKI POGLED

2.3.1 Funkcijski graf

3 LOGIČNA ZASNOVA OBRAVNAVANEGA SISTEMA

3.1 PROCESNI POGLED

3.1.1 Diagram poteka

3.2 PODATKOVNI POGLED

3.2.1 Analiza informacijskih potreb

Seznam informacijskih potreb za postopke 1. hierarhičnega nivoja

postopek	Vhodne informacijske potrebe	Izhodne informacijske potrebe
Sprejem stranke	Podatki o stranki (S) Podatki o postopkih (Z) Opis strankinih zahtev (S) Zasedenost salona (Z)	Podatki o stranki (Z) Podatki o postopkih (Z)
obdelava stranke	Zasedenost frizerk (Z)	Zaloga materiala (Z) Zahteva za obračun (S)
obračunavanje storitev	Cenik storitev (Z) Cenik materiala (Z) Popust za stranko (Z)	Račun (Z)
izdaja računa na blagajni	Podatki o opravljeni storitvi (S) Cenik (Z) Način plačila (S)	Račun (dokument in zbirka) Znesek računa (sporočilo) Zaloga artikla (zbirka)

Seznam informacijskih potreb za elementarne postopke

postopek	Vhodne informacijske potrebe	Izhodne informacijske potrebe
Opis želja in potreb	Podatki o stranki (S) Podatki o lasišču in laseh (S) Opis želja in potreb (S)	Sprejeti podatki o stranki (S) Sprejeti podatki o laseh stranke (S) Sprejet opis želja in potreb (S)
Opredelitev termina	sprejeti podatki o stranki (S) sprejeti podatki o vozilu (S) sprejet opis napak in poškodb (S) zasedenost delavnic (Z)	Zaključek storitve (S)
Izvajanje storitve	Opravljanje naloge (D+Z)	Opravljanje naloge (D+Z)
Izdajanje materiala	Opravljanje naloge (D+Z)	Opravljanje naloge (D+Z) Zaloga materiala (Z)
Zaključevanje storitve	Opravljanje naloge (D+Z) Podatki o zaključku storitve (S) Naročilo (Z)	Opravljanje naloge (D+Z)
Podajanje zahteve za obračun	Opravljanje naloge (D+Z) Naročilo (Z)	Zahteva za obračun (S) Naročilo (Z)
Obračunavanje storitev	naročila za obračun (Z) cenik storitev (Z) cenik materiala (Z) popust za stranko (Z)	račun (Z)
Ocena storitve	Naročilo (D+Z)	Odločitev stranke o popravilu (reklamacije) (S)
Dopolnitve naročila	Odločitev stranke o popravilu (S)	Nov predviden datum storitve (S)
Izpisovanje računa	odločitev stranke o popravilu (S) račun (Z)	račun (D + Z)

Sprejemanja plačila računa	podatki o plačilu (S) račun (Z)	potrdilo o plačilu (S)
----------------------------	------------------------------------	------------------------

Seznam podatkovnih elementov

Informacijske potrebe	Podatkovni elementi
podatki o stranki	Naziv stranke, naslov stranke, kontaktna oseba, telefon stranke, poštni in e-naslov stranke
Podatki o lasni strukturi in postopkih	Struktura/tip las, opis delovnih postopkov, splošni podatki
Opis želja in potreb	Opis zahtev
Zasedenost salona	Datum, ime dneva, ura, dogovor-da/ne
Zasedenost frizerk	Datum, ime frizerke, priimek frizerke
Zaloga prodajnega materiala	Koda materiala, (enota mere za material, količina na zalogi)
Podatki o opravljeni storitvi	(Koda storitev, opravljena količina)+
Cenik storitev	(Koda storitev, naziv storitve, cena storitve)+
Cenik artiklov	(Koda artikla, naziv artikla, enota mere, cena artikla)+
Odločitev stranke o reklamaciji	Obdelava v redu (da/ne)
Način plačila	Oznaka načina plačila
Popust za stranko	Naziv stranke, naslov stranke, % popusta za stranko
Račun	(Ime salona, naslov salona, ID za DDV), datum računa, številka računa, ((naziv storitve/artikla, enota mere, cena storitve, cena artikla), opravljena količina, znesek za storitev/artikel)+, skupni znesek računa, oznaka načina plačila, šifra blagajne, blagajnik, (%DDV, osnova, znesek z DDV, znesek DDV),skupaj DDV
Znesek računa	Skupni znesek računa
Plačilo	Številka računa, plačan znesek
Potrdilo o plačilu	Številka računa, datum plačila, ime in priimek blagajnika

Seznam entitet

Entiteta	Opis entitete	Atributi
STRANKA	vsebuje osnovne podatke o stranki	Naziv stranke, naslov stranke, kontaktna oseba, telefon stranke, poštni in e-naslov stranke
LASIŠČE IN LASJE	Vsebuje podatke o strankinem lasišču in laseh	Struktura/tip las, opis delovnih postopkov, splošni podatki, opis zahtev
OPRAVLJENE STORITVE	Vsebuje osnovne podatke o opravljenih storitvah za posamezen račun	opravljena količina, znesek za storitev/artikel
KUPLJENI ARTIKLI	Vsebuje osnovne podatke o kupljenih artiklih za posamezen račun	opravljena količina, znesek za storitev/artikel
STORITEV	Podatki o vseh storitvah, ki se izvajajo v salonu	Koda storitev, naziv storitve, cena storitve, količina na zalogi, %DDV
ARTIKEL	Podatki o vseh artiklih, ki se prodajajo v salonu	Koda artikla, naziv artikla, enota mere, cena artikla, količina na zalogi, %DDV
FRIZERSKI SALON	Osnovni podatki o salonu, zasedenost	Ime salona, naslov salona, ID za DDV, datum, ime dneva, ura, dogovor-da/ne
FRIZERKA	Podatki o frizerkah	Datum, ime frizerke, priimek frizerke
RAČUN	Osnovni podatki o računih, izdanih v frizerskem salonu, za opravljene storitve in nakupljene artikle	datum računa, številka računa, skupni znesek računa, oznaka načina plačila, šifra blagajne, blagajnik, skupaj DDV, % popusta
DDV ZA RAČUN	Podatki o zneskih DDV-ja za posamezen % DDV	osnova, znesek z DDV, znesek DDV

3.2.2 Podatkovni model

E-R model (model entiteta-povezava)

Slovar entitet

Oznaka	Tip entitete	seznam atributov
E-10	RAČUN	<i>datum računa</i> , številka računa# , skupni znesek računa, oznaka načina plačila, šifra blagajne, blagajnika, skupaj DDV, %popusta

Legenda:

primarni ključ#

sekundarni ključ

atribut1 + atribut2# (speti ključ)

tuji ključ

Slovar atributov (samo za eno entiteto)

Slovar atributov

Oznaka atributa	Ime atributa (daljši naziv)	Standardno ime	Tip	Dolžina	Standardne vrednosti
A-0101	datum računa	dat-rac	D	8	
A-0102	številka računa	st-rac	N	8	Leto + zaporedna številka
A-0103	skupni znesek računa	sk-zn-rac	N	10	
A-0104	oznaka načina plačila	ozn-nac-plac	A	11	
A-0105	šifra blagajne	sif-blag	N	5	
A-0106	blagajnik	blag	N	1	
A-0107	skupaj DDV	sk-DDV	N	6	
A-0108	% popusta	odst-pop	N	6	

3.3 KONTROLNI POGLED

Preoblikovanje entitet v informacijske objekte

Entitete	Informacijski objekt
STRANKA LASIŠČE IN LASJE FRIZERSKI SALON	NAROČILO
OPRAVLJANJE STORITVE STORITEV ARTIKLI FRIZERKA	STORITEV
KUPLJENI ARTIKLI RAČUN DDV RAČUN	RAČUN

3.3.1 eEPC-diagram

4 VIRI IN LITERATURA

- Skripta IS
- Prosojnice iz vaj
- Zapiski iz predavnj in vaj
- http://www.fu.uni-lj.si/kat_org-inf/inf_sis/OIK_P_P_informsys.asp