

Firma „Event Masters” zajmuje się organizacją imprez różnego typu (od prywatnych do masowych) na terenie Olsztynie oraz województwa Warmińsko-Mazurskiego. W budynku przy zbiegu ulic Partyzantów i 1 Maja mieści się biuro/dział zamówień, przy ulicy Lubelskiej 70 znajduje się natomiast magazyn.

Biuro firmy jest otwarte w godzinach od 8 do 20. W biurze pracuje 9 osób – kierownik, zastępca kierownika, 5 osób przyjmujących zamówienia oraz 2 księgowe. Osoby przyjmujące zamówienia przyjmują w biurze osoby zainteresowane zorganizowaniem imprez, a w wolnych momentach odbierają zamówienia przesłane drogą mailową w którym to musi znajdować się wypełniony formularz w postaci skanu lub pliku z rozszerzeniem pdf, a potwierdzenie zlecenia zamówienia odbywa się drogą telefoniczną. Osoby zlecające imprezę muszą uzupełnić formularz organizacyjny oraz wybrać miejsce z katalogu w zależności od zapotrzebowania miejsc. Pod koniec dnia robią zestawienie wszystkich zamówień w pliku excel i wysyłają drogą mailową swoim odpowiednikom w magazynie, którzy to przejmują odpowiedzialność za wykonanie zlecenia. Zamówienia są także wpisywane do specjalnego dziennika – kto, co, ile osób, za ile, na kiedy zamawia, adres i termin dostawy, kto przyjął i kto zweryfikował zamówienie. Zamówienia klientów zawierają także rodzaj imprezy, oraz dodatkowe usługi, które to są opisywane w formie numerów obowiązujących wewnątrz firmy. Klienci znani firmie mogą składać zamówienia telefonicznie lub przysyłać mailem, nowi klienci muszą natomiast stawić się w biurze firmy aby osobiście potwierdzić zamówienie i aby zweryfikować swoją wiarygodność. Klienci są zapisywani do specjalnego zeszytu – wykaz klientów. Do biura mogą przychodzić również przedstawiciele firm które świadczą usługi potrzebne na różnego typach imprez, chcący zostać firmą pośrednią mogącą zapewnić swoje usługi na organizowanych wydarzeniach (np. catering, ochrona). W biurze jest prowadzona również sprzedaż biletów które można wcześniej zarezerwować mailowo.

Kierownik nadzoruje pracę, gdy pracy jest więcej, sprawdza czy stan magazynowy przedmiotów do organizacji imprez jest wystarczający, jeżeli jakiegoś brakuje do składu zamówienia do hurtowni, robi to telefonicznie oraz drogą mailową. Hurtownia w ten sam sposób jaki otrzymała zamówienie potwierdza złożenie zamówienia i wysyła wiadomością mailową dokument opłaty.

Księgowe zajmują się opłatami za organizację itp., sprawdza również, czy klienci wpłacili odpowiednią zaliczkę. Kierownik lub jego zastępca obsługuje reklamacje, a klienci dokonują zaliczek przed organizacją imprez, a resztę opłacają po zakończeniu imprezy.

Magazyn przy ulicy Lubelskiej 70 zajmuje się natomiast realizacją zamówień. W magazynie pracuje 5 osób odpowiedzialnych za powierzone im imprezy, a 20 osób zajmuje się dostarczaniem oraz składaniem elementów imprez. Dodatkowo magazyn zatrudnia 3 ochroniarzy, którzy pracują w systemie 3-zmianowym przez całą dobę. Zaangażowanie liczby osób zajmujących się dostarczaniem oraz przygotowaniem wybranego miejsca do imprezy jest uzależniona od wielkości organizowanej imprezy. Firma pracuje od poniedziałku do piątku, wyjątkiem tu jest dział magazynowy, który pracuje przez całą dobę przez cały tydzień. W Internecie firma posiada prostą stronę z ogólną stałą informacją zawierającą godziny otwarcia, numer telefonu i lokalizację, która domyślnie jest zmieniana w razie potrzeby przez zastępcę kierownika. Strona zawiera również adres e-mail oraz podpisany program pocztowy, który przysyła zamówienia w postaci zwykłego maila.

Organizacja: cała firma

Struktura firmy: dział zamówień, magazyn

Dziedzina problemowa: dział zamówień, realizacja zamówień magazyn

Aktorzy biznesowi: klient, nowy klient, pośrednik

Pracownicy biznesowi: kierownik, księgowa, osoba przyjmująca zamówienie, organizator imprezy, monter, konsultant ds. klientów

PU

- Zapis klienta
- Przyjęcie zamówienia
- Obsługa zamówienia
- Zapis pośrednika
- Sprzedaż biletów
- Zarządzanie biletami
- Obsługa reklamacji
- Płatność
- Montaż

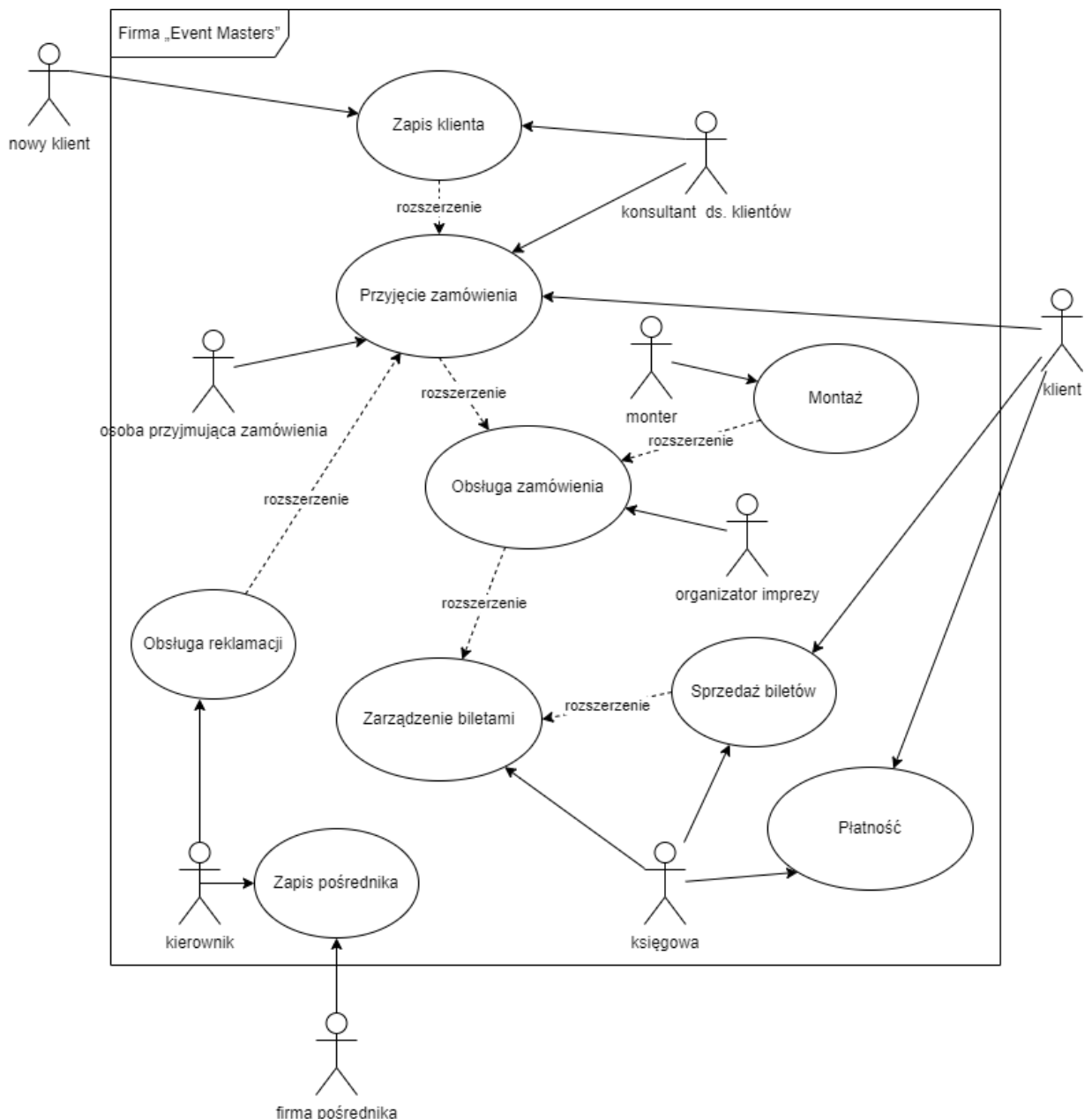


Diagram Przypadków Użycia firmy „Event Masters”

Pod koniec dnia robią zestawienie wszystkich zamówień w pliku excel i wysyłają drogą mailową swoim odpowiednikom w magazynie, którzy to przejmują odpowiedzialność za wykonanie zlecenia. Zamówienia są także wpisywane do specjalnego dziennika – kto, co, ile osób, za ile, na kiedy zamawia, adres i termin dostawy, kto przyjął i kto zweryfikował zamówienie.

Zapis klienta:

Gdy klient po raz pierwszy przychodzi do firmy złożyć zamówienie na zorganizowanie imprezy, konsultant do spraw klientów weryfikuje rzetelność osoby lub firmy składającej zamówienie.

Sprawdza on czy nie jest to firma słup i czy będzie w stanie zapłacić za wykonanie zlecenia. Po pozytywnej weryfikacji zamówienie zostaje przyjęte, a klient zostaje wpisany do wykazu klientów. W przeciwnym wypadku zlecenie zostaje odrzucone.

Przyjęcie zamówienia:

Zweryfikowany klient otrzymuje formularz imprezy, po uzupełnieniu go może go wysłać mailowo lub osobiście dostarczyć do siedziby firmy. W formularzu klient musi zaznaczyć jaki typ imprezy chce zorganizować (masową lub prywatną), następnie wpisuje liczbę osób która będzie na imprezie, na tej podstawie osoba przyjmująca zamówienie przedstawi klientowi katalog z dostępnymi miejscami odpowiadającymi pojemnością wymaganiom klienta. Klient może również zaznaczyć jakie usługi dodatkowe chce mieć dostępne na imprezie.

Obsługa zamówienia:

Zamówienie przekazywane jest do organizatora imprezy. Osoba ta dobiera zespół do przygotowania imprezy, uzgadnia uczestnictwo firm pośrednich w imprezie. Sprawdza, czy w magazynie jest wystarczająca ilość materiału do przygotowania infrastruktury pod imprezę, jeśli nie to informuje kierownika lub jego zastępcę. Jeśli w magazynie jest wystarczająco materiałów to kontaktuje się z zespołem montażystów w celu przydzielenia im zadania i wysyła listę potrzebnych materiałów.

Montaż:

Zespół monterów otrzymuje od organizatora imprezy zadanie. Pakują potrzebne materiały w magazynie i udają się na miejsce imprezy. Na miejscu tworzą infrastrukturę pod imprezę.

Zapis pośrednika:

Przedstawiciel firmy przychodzi do biura złożyć propozycję współpracy jego firmy z „Event Masters”. Podczas rozmowy z kierownikiem uzupełnia formularz współpracy zaznaczając: ilość osób jaką jego firma może wystawić na imprezy, czy chcą współpracować długo terminowo czy jednorazowo, jakie usługi świadczą oraz w jakich godzinach pracują. Po dogadaniu stawek i uzupełnieniu formularza firma zostaje dodana do wykazu firm i do formularza organizowania imprezy. Firma również może się zgłosić w celu sprzedaży biletów w naszej firmie. Po wypełnieniu formularza udostępniane są bilety na imprezę organizowaną przez tę firmę.

Zarządzanie biletami:

Księgowa otrzymuje kolejną imprezę, którą organizujemy, aktualizuje spis dostępnych imprez i przydziela odpowiednią pulę biletów. Jeśli skończą się bilety na imprezę, na rozpisce zmienia się status imprezy jako ‘bilety w przedsprzedaży wykupione’. Pozostałe bilety można kupić jedynie w dniu imprezy w kasie.

Płatność:

Po przyjęciu zamówienia klient wpłaca zaliczkę. Dopóki zaliczka nie wpłynie na konto, nie rozpoczynamy prac związanych z zamówieniem. Najpóźniej tydzień po imprezie klient wpłaca resztę należności. Księgowa księguje płatność.

Obsługa reklamacji:

Jeśli w czasie organizowania imprezy klient nie jest zadowolony z przebiegu organizacji imprezy. Przekierowywany jest do kierownika, który ustala zmiany w organizacji lub udziela kompletnej reklamacji(zwrot zaliczki).

Sprzedaż biletu:

Nowy klient dzwoni do siedziby firmy lub przychodzi osobiście, prosi o rezerwację biletu na imprezę. Księgowa zapisuje imię i nazwisko klienta do arkusza excel. Jeżeli bilet nie zostanie wykupiony do 24h przed wydarzeniem rezerwacja jest anulowana a bilet wraca do puli dostępnych biletów. Klient nie musi być zweryfikowany aby kupić lub zarezerwować bilet.

Przykład:

Anna Kowalska dzwoni do firmy w celu rezerwacji biletu. Księgowa Bożena Nowaka przyjmuje rezerwację i dodaje Annę Kowalską do arkusza. Klientka nie przyszła wykupić zarezerwowanego biletu, więc bilet wrócił do puli i zakupił go ktoś inny.

Jan Jankowski przychodzi osobiście do firmy i rezerwuje 2 bilety (w tym 1 ulgowy) na koncert organizowany przez „Event Masters”. Księgowa dodaje dane Jana Jankowskiego do arkusza. Po paru godzinach klient wraca do siedziby biura i wykupuje swoje bilety.

Specyfikacja:

- 1) Klient wyraża chęć rezerwacji biletu/biletów
- 2) Księgowa dodaje dane klienta do arkusza excel
- 3) Klient wykupuje bilet
 - 3.1) Opcjonalne: Klient nie wykupił biletu do 24h przed wydarzeniem
 - 3.2) Bilet wraca do puli biletów dostępnych
- 4) Księgowa wydaje bilet i paragon lub fakturę klientowi