

OPIS FIRMY "EVENT MASTERS"

Firma „Event Masters” zajmuje się organizacją imprez różnego typu (od prywatnych do masowych) na terenie Olsztynie oraz województwa Warmińsko-Mazurskiego, w szczególnych przypadkach i odpowiedniej zapłacie firma jest w stanie zorganizować event w wybranym miejscu przez klienta. Dużą rolę odgrywa tu budżet klienta, możliwość logistyczne oraz obłożenie innymi imprezami. W budynku przy zbiegu ulic Partyzantów i 1 Maja mieści się biuro, które służy jako dział zamówień, a 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 to składa zamówienia do hurtowni, robi to telefonicznie oraz drogą mailową. Hurtownia w ten sam sposób jaki otrzymała zamówienie potwierdza złożenie zamówienia i wysyła wiadomością mailową fakturę.

Księgowe zajmują się opłatami za organizację, aktualnymi opłatami za prowadzenie działalności, wyliczeniami prowizji dla pośredników, sugerują optymalny sposób rozliczania się podatkowy dla firmy. Sprawdzają również, czy klienci wpłacili odpowiednią zaliczkę. Wszystkie wyliczenia, opłaty wraz z opisem składają kierownikowi lub jego zastępcy, aby ten mógł je sprawdzić w końcowej fazie przekazuje wszystko właścicielowi, który podejmuje finalną decyzję. Rozpoczynają pracę o godz. 10:00, a kończą pracę o godz. 18:00. Kierownik lub jego zastępca obsługuje reklamacje, a klienci dokonują zaliczek przed organizacją imprez, a resztę opłacają po zakończeniu imprezy. Kierownik rozpoczyna pracę o godzinie 8 i kończy pracę o 16, a jego zastępca zaczyna pracę o godzinie 12 i kończy pracę o 18. W przypadku imprez masowych kierownik i zastępca pracują przez cały czas od 8 do 20, a jeżeli impreza trwa dłużej niż czas pracy firmy, kierownik wraz z zastępcą są dostępni przez telefony kontaktowe przekazane dla innych pracowników.

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. Każda osoba odpowiedzialna za powierzone im imprezy ma zespół składający się z 4 osób. Podczas wydawania elementów potrzebnych przy organizacji imprezy jest wydawany dokument wydania, na podstawie którego później magazynier sprawdza czy wszystko zostało zwrócone. W przypadku imprez masowych, gdzie liczba osób do przygotowania i organizacji

imprezy jest większa, osoby dodatkowe są przydzielane na podstawie liczby zobowiązań innych zespołów. Tj. jeżeli zdarzy się, że zespół 1 organizuje same imprezy urodzinowe w danym momencie gdzie te imprezy nie wymagają dodatkowej pomocy więcej niż 2-3 osób to reszta osób z tego zespołu pomaga innemu zespołowi, który ma za zadanie zorganizowania o wiele większych imprez. Jeżeli i ta liczba osób do pomocy nie wystarcza, to firma po skontaktowaniu się z kierownikiem i jego zastępcą zatrudniając określoną liczbę osób na określony czas na umowę o dzieło. Wynagrodzenie dodatkowe za wykonane zadania są uzależnione od obecnej sytuacji finansowej firmy, stażu pracownika, ilości przepracowanych godzin. Jeżeli firma nie jest w stanie zapłacić wynagrodzeniem pieniężnym pracownikowi, wtedy firma wykorzystuje wcześniej przygotowane zniżki u swoich partnerów biznesowych (w tym restauracji, stacji paliw, firm odzieżowych, albo organizacji małej imprezy dla pracownika). Firma co kwartał organizuje inwentaryzację magazynu, która wykonywana jest przez pracowników magazynów, lub doraźnych pracowników na umowę o dzieło. Po uzyskaniu zgody kierownika, zastępcy kierownika i jednej z księgowej, firma sprzedaje nie potrzebne jej już rzeczy. Premie są przypisywane przez kierownika pracownikom w ramach: stażu pracy, punktualności, jakości wykonywanych zadań i ilości powierzonych zadań. Jeżeli pracownik nie wywiązuje się z powierzonych mu zadań, nie wykonuje ich z należytą starannością albo nie jest punktualny to w takim przypadku kierownik lub jego zastępca jest zobowiązany porozmawiać na osobności z pracownikiem o obniżeniu jakości jego pracy, jeżeli po takiej rozmowie praca pracownika nie ulegnie poprawie to kierownik nadaje pracownikowi naganę. Po 1 naganie kierownik stosuje kary pieniężne w zależności od rodzaju winy pracownika. Po 3 karach finansowych firma szuka na rynku pracy osoby mogącą zastąpić pracownika nie wywiązującego się z powierzonych mu zadań. Po znalezieniu ostatecznego kandydata taki pracownik jest zwalniany. Magazyn zatrudnia 3 ochroniarzy, którzy pracują w systemie 3-zmianowym tak, aby zapewnić ochronę magazynu 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, portfolio firmy oraz podpięty program pocztowy, który przesyła zamówienia w postaci zwykłego maila.

Organizacja: cała firma

Struktura firmy: dział zamówień, magazyn

Dziedzina problemowa: dział zamówień, realizacja zamówień magazyn, sprzedaż biletów

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

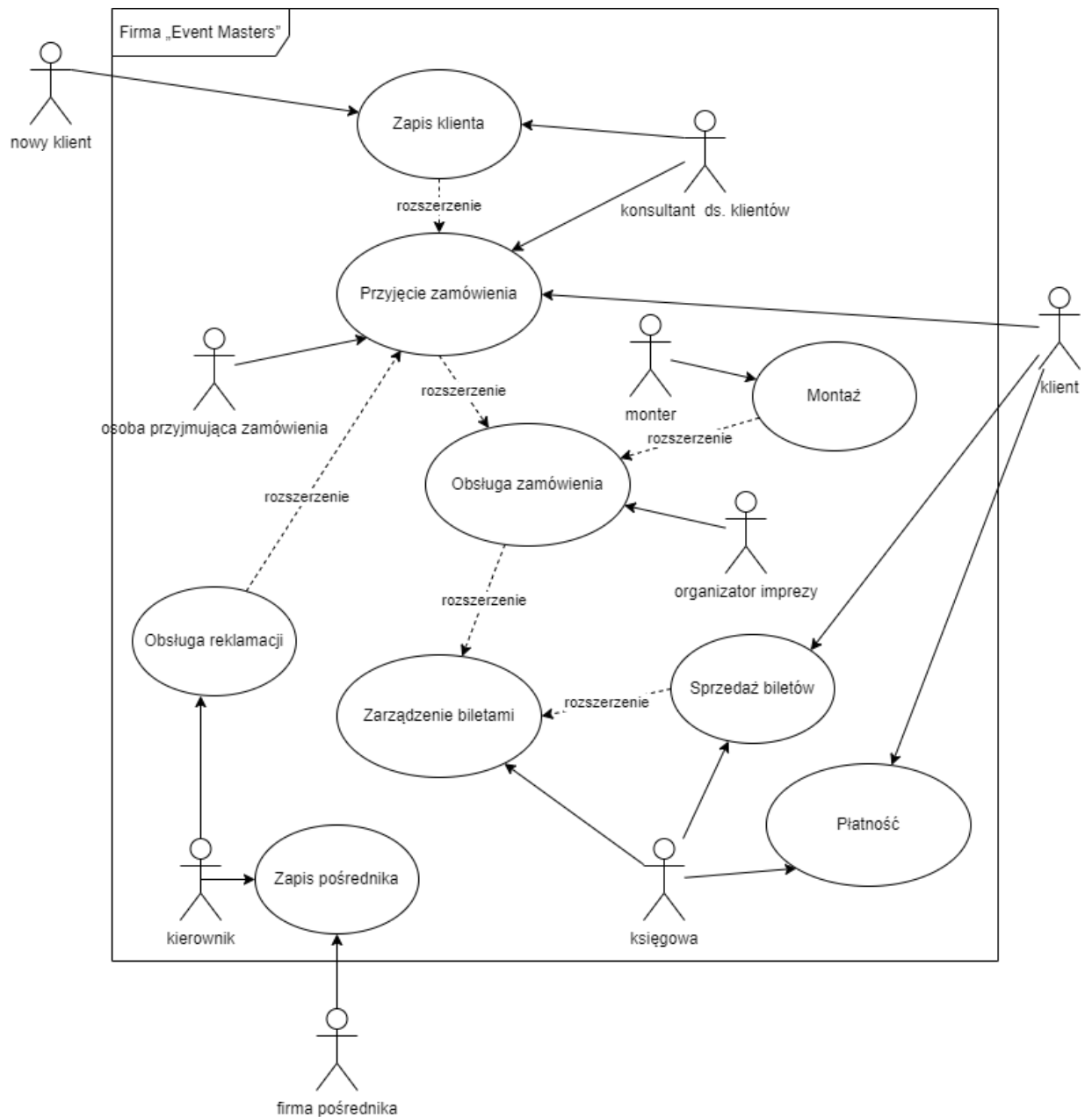


Diagram Przypadków Użycia firmy „Event Masters”

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 montażyistów 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

Formularz zapisu pośredników = NazwaFirmy + Oferta + NIP + AdresFirmy + nrTelefonu + Email + Dostępność

Faktura = MiejsceWystawienia + DataWystawienia + DataWykonaniaUsługi + Sprzedawca + Nabywca + Ip + [NazwaTowaru | Nazwa Usługi] + jm + Ilość + CenaNetto + WartośćNetto + StawkaVAT + KwotaVAT + WartośćBrutto + Podsumowanie + SposóbPłatności + TerminPłatności + nrKonta + doZapłaty + doZapłaty *słownie* + PodpisOsobyWystawiającej + PodpisOdbiorcy

Formularz organizacji imprezy = [ImprezaMasowa | ImprezaPrywatna] + ImięKlienta + NazwiskoKlienta + (NazwaFirmy) + nrTelefonu + Email + Adres + TerminImprezy + DostępneMiejsca + MiejsceImprezy + ({DodatkoweUsługi}) + ({Artyści})

Dokument zapisu klienta = ImięKlienta + NazwiskoKlienta + Email + nrTelefonu + Adres

Bilet = (ImięKlienta + NazwiskoKlienta) + NazwaImprezy + (nrMiejsca) + Data + Rodzaj + Cena

MagazynWydanie = Pięczętka+ DowódDostawy + nrZamówienia + nrBieżący +

Data + Odbiorca + Przeznaczenie + { Lp + NazwaArtykułu + KTM_symbol_indeksu + jm + Ilość + Cena +

Wartość } + Ogółem + Zatwierdził + Zdał + Przyjął + ZaksięgowanoWKartoteceMagazynu