

1 Interview

Client - Interviewer

Client: Ho bisogno di un sistema che mi sia d'aiuto nella gestione della villa di cui sono proprietaria.

Interviewer: Può parlare in dettaglio di questa villa? Cosa intende gestire?

Client: Mansion è una podere è di 5 ettari con una lussuosa villa in stile mediterraneo ubicata nel cuore del Salento, ospita una piscina, un campo da tennis ed un uliveto. La villa ha due appartamenti con ingressi indipendenti, rispettivamente al piano terra e al primo piano. L'appartamento al piano terra, Big, è più ampio, può accogliere fino a 10 ospiti, l'appartamento al primo piano, Small, è più piccolo e può ospitare un massimo di 5 persone. Affitto la mia villa da molti anni e in questa stagione vorrei avere un sistema con il quale tenere sotto controllo i servizi offerti, le mie spese e i miei guadagni.

Interviewer: Quali servizi intende offrire? Chi si occupa di questi servizi?

Client: Iniziamo dalla prenotazione degli appartamenti: è possibile affittare uno o entrambi gli appartamenti, indipendentemente dal numero di ospiti, questo è un servizio che vorrei gestire direttamente dal mio sistema senza aver bisogno di terzi. La villa può ospitare anche un numero di ospiti superiore alla capacità predetta: sarà possibile aggiungere ulteriori letti con un supplemento.

Interviewer: Quanto costa l'affitto di ciascun appartamento al giorno? A quanto ammonta il supplemento per i letti aggiuntivi? C'è un massimo e/o un minimo di giorni di prenotazione?

Client: Il prezzo giornaliero non varia per un numero di ospiti da 1 a 10 nell'appartamento Big, da 1 a 5 nell'appartamento Small, da 1 a 15 per chi affitta entrambi gli appartamenti. Il prezzo è di 600€ per notte, per ogni ospite ulteriore (per cui aggiungere un letto) si aggiunge una quota di 50€ per notte. Si può prenotare per un minimo di 5 e un massimo di 25 giorni.

Interviewer: Quali sono le mansioni da effettuare prima che gli ospiti vengano accolti? Chi si occupa di accogliere gli ospiti? Quanto vengono pagate queste figure?

Client: Un tecnico si occupa dei trattamenti dell'acqua della piscina prima dell'apertura al pubblico ogni anno, per 5 ore, un solo giorno. Un giardiniere cura il verde ogni 15 giorni, dall'inizio della stagione, per 5 ore al giorno. Una receptionist si reca presso Mansion prima che gli ospiti arrivino e presenta loro la casa dando le direttive principali ed indicando i servizi disponibili, impiega circa 2 ore a svolgere questa mansione. Un gruppo di 5 persone si reca presso

la villa per pulirla prima dell'arrivo degli ospiti: impiegano 3 ore. Solo 2 persone fra le 5 sono designate per i servizi di pulizia straordinari che si fanno su richiesta degli ospiti durante la loro permanenza. Sono pagati rispettivamente 500, 15, 20, 10 euro per ora.

Interviewer: Quali sono gli orari di check in e check out? È necessario che ci siano dei giorni in cui le ville siano libere fra una prenotazione e l'altra?

textbfClient: Il check out è alle 10, il check in alle 18. Il giorno in cui un gruppo va via può coincidere con il giorno in cui un gruppo arriva.

Interviewer: Quali sono i servizi che presenta la receptionist agli ospiti?

Client: Lei lascia loro un listino servizi-tariffe.. È possibile usufruire di servizi cucina e/o spesa (il primo prevede l'assunzione di un cuoco ad hoc per gli ospiti, il secondo semplicemente di avere la consegna della spesa a domicilio), servizio baby sitting, servizio pulizia, servizi lavanderia...I miei ospiti possono anche assumere un istruttore di tennis dal momento che nel podere c'è un campo da tennis, possono affittare delle bici: nel podere c'è un magazzino con delle bici che possono essere affittate con un sovrapprezzo. Possono anche usufruire un taxi personale ad un prezzo vantaggioso .Mi piacerebbe che i clienti potessero scegliere proprio dal sistema quali attività fare e vederne il prezzo.

Interviewer: In quale periodo, precisamente, si può affittare gli appartamenti?

Client: Gli appartamenti sono disponibili dal 15 maggio al 15 ottobre. È possibile affittare solo l'esterno della struttura nei giorni restanti, per organizzare feste a bordo piscina, a 1000€. A tal proposito i clienti possono anche usufruire del servizio catering disponibile che ha un costo di 40€ per invitato.

Interviewer: Queste informazioni sono sufficienti, grazie.

2 Descrizione del contesto

La tenuta Mansion dispone di una villa con due appartamenti, Big e Small. Nel periodo di 153 giorni fra il 15 maggio e il 15 ottobre questi due appartamenti sono in affitto.

Big accoglie fino a 10 ospiti, Small accoglie fino a 5 ospiti. È possibile affittare una o entrambe le strutture.

Per la prenotazione delle strutture è necessaria la registrazione di un solo cliente per gruppo, identificato con documento d'identità, nome, cognome, numero di cellulare e ID. Il cliente può prenotare la struttura per un minimo di 5 giorni ed un massimo di 25 giorni. Il cliente deve registrare in anticipo la presenza di un numero di ospiti superiore al limite indicato, dovendo pagare per ciascuno un sovrapprezzo.

I dipendenti da registrare nella struttura con nome, cognome, mansione e codice identificativo sono:

- Receptionist
- Giardiniere
- Tecnico piscina
- Cuoco
- Tassista
- Domestici
- BabySitter
- Istruttore di tennis

Il gruppo ospite viene registrato, al loro arrivo, con nome e codice ID, tale registrazione gli consente di usufruire dei servizi offerti. È possibile gestire i servizi per più persone anche attraverso un solo ospite, che può prenotare il servizio per un numero di persone maggiore di uno.

I servizi disponibili per i clienti sono:

- Meels on Wheels: cuoco a domicilio
- Grocery Delivery: spesa a domicilio
- Cleening Service: pulizia durante il soggiorno
- Laundry Service: gestione della lavanderia
- Baby Sitting: assunzione di un babysitter per i più piccoli

- Bike Renting: affitto di biciclette direttamente in struttura
- Taxi: servizio taxi a prezzi vantaggiosi
- Tennis Coach: per le lezioni di tennis

Nei restanti giorni dell'anno, è possibile affittare l'esterno della struttura per l'organizzazione di feste private.

L'organizzatore della festa deve essere registrato nel sistema con nome, cognome, codice identificativo. Egli deve indicare il numero di ospiti del party.

L'organizzatore può richiedere il servizio catering offerto dalla struttura.