

# Specyfikacja procesów biznesowych

## 1. Cele biznesowe organizacji

„Królewskie Kasyno” to sieć ekskluzywnych kasyn oferujących różnorodne gry hazardowe, takie jak automaty, ruletka, blackjack oraz poker. Gry odbywają się wyłącznie stacjonarnie, w fizycznych lokalizacjach kasyn (firma nie prowadzi działalności online). Głównym celem biznesowym organizacji jest maksymalizacja całkowitego czasu gry uczestników w kasynie, co bezpośrednio przekłada się na wzrost przychodów kasyna. Aby osiągnąć ten cel, Jan Ruletka - dyrektor generalny firmy - zakłada **roczny wzrost o 10%** zarówno w zakresie **średniego czasu pobytu gracza**, jak i **średniej liczby rozegranych gier na jednego gracza**. Sieć kasyn uznaje swoją działalność za skuteczną, jeśli oba wskaźniki utrzymują trend wzrostowy na poziomie **nie mniejszym niż 1% miesięcznie**. Obecnie największym problemem analitycznym dyrektora jest odpowiedź na pytanie, dlaczego w danym miesiącu gracze spędzają w kasynie więcej lub mniej czasu – czy zależy to od rodzaju gry, czy może od aktywnych promocji.

Najważniejsze obszary działalności kasyna obejmują:

- organizację i obsługę sesji gier (automaty, stoły do ruletki i blackjacka),
- wdrażanie programów promocyjnych,
- zarządzanie personelem (krupierami, obsługą sali).

Jan Ruletka pragnie wiedzieć, które typy gier najbardziej angażują uczestników i które promocje najskuteczniej zachęcają ich do powrotu.

## 2. Procesy biznesowe

### 2.1. Sesja gry

#### a. Ogólny opis procesu biznesowego oraz opis generowanych metryk i możliwych problemów analitycznych

Proces sesji gry przebiega następująco:

Klient wchodzi do kasyna i loguje się do systemu gracza za pomocą swojej karty członkowskiej. Następnie może kupić żetony i wybrać grę w którą chce zagrać spośród dostępnych w kasynie.

Gracz rozpoczyna sesję gry w momencie postawienia pierwszego zakładu, a kończy ją w chwili wylogowania lub wypłaty żetonów. System kasyna, do którego zalogowany jest również pracownik, rejestruje wszystkie szczegóły przebiegu sesji. System zapisuje czas rozpoczęcia gry, następnie gromadzi dane o kwotach kolejnych zakładów i liczbę rund, a na zakończenie zapisuje końcową kwotę gracza oraz czas zakończenia gry.

Na podstawie tych danych system wylicza szczegółowe informacje o sesji, takie jak:

- czas trwania sesji,
- średni zakład,
- zysk kasyna na sesję,
- średnia liczba rund na godzinę.

Aktualnym problemem analitycznym jest określenie, jakie czynniki najbardziej wpływają na długość sesji gry – czy jest to typ gry, pora dnia, wysokość zakładów, czy też obecność konkretnych pracowników.

#### **b. Typowe pytania analityczne**

- Porównaj średni czas trwania sesji dla różnych typów gier.
- Które gry generują największy zysk dla kasyna?
- Jak zmienia się czas gry w zależności od pory dnia?
- Jaka jest średnia liczba rund w sesjach dla poszczególnych typów gier?
- Porównaj średni zakład w grach stołowych i naautomatach.
- Którzy pracownicy są powiązani z najdłuższymi sesjami graczy?
- Jaki jest udział sesji zakończonych wygraną gracza w stosunku do wszystkich sesji?
- W jakich godzinach w kasynie jest największa ilość graczy?

#### **c. Dane**

Wszystkie dane o sesjach gry są pobierane z systemu **Casino Management System (CMS)**.

System ten przechowuje w bazie danych poniższe informacje:

- identyfikator gracza,
- typ gry (automat, ruletka, blackjack, poker itp.),

- czas rozpoczęcia i zakończenia sesji,
- łączna kwota postawionych zakładów,
- kwota końcowa gracza,
- liczba rund,
- identyfikator pracownika obsługującego grę.

Dodatkowo dane o graczech kasyna i szczegóły promocji przechowywane są w arkuszu Excel, co pozwala analizować, które promocje przyciągają najwięcej klientów, jak również identyfikować, które grupy graczy najczęściej biorą udział w różnych ofertach.

## 2.2. Realizacja promocji

### a. Ogólny opis procesu biznesowego oraz opis generowanych metryk i możliwych problemów analitycznych

Proces realizacji promocji polega na tym, że gracz o określonym statusie członkowskim (np. nowy gracz, VIP, gracz regularny) wybiera i korzysta z dostępnych promocji (np. darmowe spiny, bonusy powitalne, zniżki). Po aktywacji promocji system rejestruje:

- Identyfikator gracza i promocji
- Rodzaj i szczegóły promocji (np. bonus, darmowa gra)
- Datę aktywacji

Analiza tych danych pozwala określić, które promocje przyciągają najwięcej graczy i jak wpływają na ich aktywność.

### b. Typowe pytania analityczne

- Czy gracze z aktywnymi promocjami przebywają dłużej w kasynie?
- Jakie promocje są najczęściej realizowane przez graczy?
- Czy gracze VIP częściej korzystają z promocji niż gracze regularni?
- Jakie promocje są najbardziej skuteczne w przyciąganiu nowych graczy?
- Czy gracze, którzy skorzystali z promocji, wracają do kasyna częściej niż ci, którzy nie skorzystali?

### c. Dane

Wszystkie dane pochodzą z CMS oraz arkuszy Excel z informacjami o graczech i promocjach.

