

Wizja systemu
Temat: System wsparcia dla klubu artystycznego „Marbella Club Mosty”
Autorzy: Michał Sadkowski, Dawid Wesołowski, Michał Matysiak

1. System w kontekście organizacji

1.1. Klub artystyczny „Marbella Club Mosty”

1.2. Ogólny opis organizacji

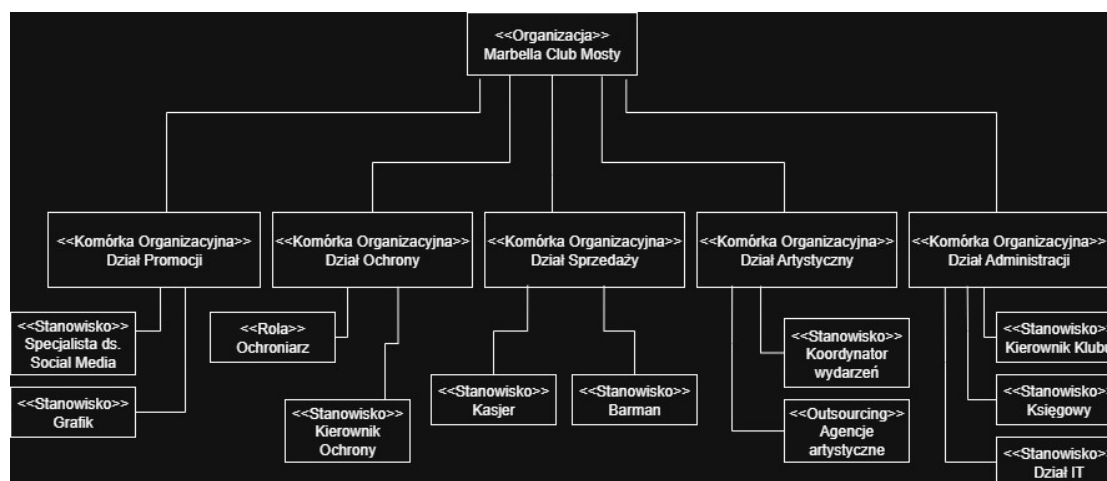
Klub zajmuje się organizacją imprez klubowych oraz wydarzeń artystycznych, takich jak występy teatralne, wokalne i taneczne. Klub znajduje się w Mostach, zatrudnia około 40 osób, a tygodniowa liczba klientów waha się od 2000 do 5000. Nie posiada dodatkowych oddziałów. Główne procesy biznesowe obejmują:

- promocję firmy (internetową – social media i tradycyjną – ulotki, plakaty),
- ochronę lokalu (poprzez kontrolę wejść, monitoring),
- sprzedaż biletów (stacjonarną)
- sprzedaż alkoholu i przekąsek,
- organizację wydarzeń artystycznych i kulturalnych,
- współpracę z agencjami artystycznymi.

W najbliższych latach planowana jest rozbudowa sceny i sali głównej oraz uruchomienie sprzedaży online z możliwością rezerwacji stolików i elektronicznego wstępu (np. kod QR). Celem jest podwojenie liczby klientów oraz automatyzacja procesów administracyjnych.

1.3. Struktura organizacyjna

Diagram struktury org.:



Odpowiedzialność jednostek organizacyjnych:

Jednostka organizacyjna	Zakres odpowiedzialności
Dyrektor klubu	Zarządzanie całością działalności, decyzje

	strategiczne
Dział Administracji i Finansów	Rozliczenia, faktury, umowy, raporty finansowe
Dział Promocji i Marketingu	Reklama, social media, współpraca z artystami
Dział Artystyczny	Komunikacja z agencjami artystycznymi, organizacja wydarzeń w klubie
Dział Sprzedaży i Obsługi Klienta	Sprzedaż biletów, rezerwacje, kontakt z klientem
Dział Ochrony	Kontrola wejść, bezpieczeństwo imprez

1.4. Problemy występujące w organizacji

- [P1] Ręczna sprzedaż biletów – brak systemu online, kolejki, trudna analiza danych sprzedaży
- [P2] Brak centralnej bazy danych i rezerwacji – utrudniony marketing i prowadzenie systemu lojalnościowego
- [P3] Brak automatyzacji w planowaniu wydarzeń – duże obciążenie administracji
- [P4] Brak synchronizacji mediów społecznościowych z kanałami promocyjnymi
- [P5] Trudności w raportowaniu przychodów i frekwencji na wydarzeniach

1.5. Ogólna koncepcja systemu

Planowana jest zintegrowana platforma zarządzania klubem, umożliwiająca:

- sprzedaż i rezerwację biletów online,
- tworzenie i publikację wydarzeń w sieci oraz ich integrację z social media,
- generowanie raportów sprzedaży i frekwencji,
- zarządzanie harmonogramem imprez,
- prowadzenie bazy klientów,
- obsługę kodów QR przy wejściu,

2. Interesariusze systemu

Interesariusz	Punkt widzenia
Dyrektor klubu	Potrzebuje lepszej kontroli nad sprzedażą, raportami finansowymi i wydarzeniami w klubie
Pracownicy obsługi	Chcą prostego w obsłudze systemu do sprzedaży biletów i rezerwacji stolików
Pracownicy działu promocji i marketingu	Liczą na automatyczną synchronizację kanałów promocyjnych z social media
Klienci klubu	Oczekują możliwości zakupu biletów i rezerwacji stolików online oraz skrócenia kolejek na wejściu do klubu
Artyści i agencje artystyczne	Chcą szybkich potwierdzeń od klubu co do

	ich występów
System płatności online	Umożliwia bezpieczne transakcje
Przepisy prawa	Przestrzeganie RODO przy obcowaniu z danymi klientów

3. Kontekst systemu

3.1. Użytkownicy i ich specyfika

Użytkownik	Specyfika	Opis specyfiki
Administ rator	Zaawansowane umiejętności obsługi komputera	Ma pełny dostęp do raportów, harmonogramów i konfiguracji
	Komputer w biurze	Wymaga przejrzystego interfejsu webowego
	Panel administracyjny z wykresami i raportami	Wymaga dokumentacji systemu
Sprzedawca	Podstawowe umiejętności obsługi komputera	Obsługuje klientów przy wejściu, sprzedaje bilety
	Komputer przy kasie	Potrzebny szybki i prosty interfejs sprzedażowy
	Minimalna liczba kliknięć, uproszczony	Wymagane podstawowe szkolenie z obsługi
Pracownik biurowy	Średnio-zaawansowane umiejętności obsługi komputera	Ma wgląd w rezerwacje, możliwość aktualizacji kanałów promocyjnych, kontaktu z agencjami artystycznymi
	Komputer lub laptop	Wymaga przejrzystego interfejsu webowego z jasno wydzielonymi modułami do różnych zadań
	Panel pracowniczy z modułami do obsługi różnych zadań	Wymagane podstawowe szkolenie z obsługi
Klient	Podstawowe umiejętności obsługi komputera, może być niepełnosprawny lub cudzoziemiec	Kupuje bilety online, przegląda wydarzenia, rezerwuje stoliki
	Komputer, smartfon, tablet	System musi działać responsywnie
	Intuicyjny, atrakcyjny wizualnie, proste formularze	Możliwość zmiany języka i dostosowania interfejsu do wymagań takich jak problemy ze wzrokiem
Bramkarz	Podstawowe umiejętności obsługi komputera	Skanuje bilety przy wejściu do klubu i wpuszcza gości
	Skaner z systemem Android	System musi mieć możliwie krótki czas odpowiedzi

	Prosty interfejs do skanowania biletów	Maksymalnie uproszczony, wskazujący jedynie czy bilet zeskanowany pomyślnie
--	--	---

3.2. Zewnętrzne systemy współpracujące i ich interfejsy

System współpracujący	Interfejs (udostępniane / wywoływane funkcje, transmitowane dane, techniczny sposób współpracy np. API, web service, eksport/import danych)
System płatności online	API REST do realizacji płatności online
Media społecznościowe – Facebook, Instagram, TikTok	API Graph, publikacja wydarzeń i postów
System e-mail	Wysyłka powiadomień do klientów i agencji artystycznych
Ochrona (skaner kodów QR)	Import danych biletów, API do walidacji kodów

4. Wymagania funkcjonalne

Użytkownik	Funkcja	Priorytet
Administrator	Generowanie raportów sprzedaży	MUST
	Zarządzanie kontami użytkowników	MUST
	Tworzenie i edycja wydarzeń	MUST
Pracownik obsługi	Sprzedaż biletów stacjonarnie	MUST
	Weryfikacja kodów QR	MUST
	Wgląd do bazy klientów dla celów lojalnościowych	COULD
Pracownik biurowy	Możliwość zsynchronizowanej aktualizacji kanałów promocyjnych	MUST
	Wgląd w raporty finansowe	MUST
	Zintegrowany system wystawiania faktur	SHOULD
	Tworzenie wersji roboczych wydarzeń	SHOULD
	Moduł ułatwionego kontaktu z agencjami artystycznymi	COULD
Klient	Zakup biletu online (otrzymanie kodu QR)	MUST
	Rezerwacja stolika	SHOULD
	Online sprawdzenie nadchodzących wydarzeń w klubie	SHOULD

5. Wymagania jakościowe

Kategoria	Treść wymagania (możliwa do obiektywnej weryfikacji)	Priorytet
wydajność	system ma obsługiwać 100 użytkowników w czasie	SHOULD

	rzeczywistym bez opóźnień (<1s) i 500 użytkowników z niskimi opóźnieniami (<5s)	
niezawodność	system musi działać bezawaryjnie przez 99% czasu, w szczególności przy podwyższonym obciążeniu spowodowanym przez sezon urlopowy i weekendy	MUST
dostępność	dostępność systemu przez 99% czasu, z możliwą przerwą administracyjną do 6h	SHOULD
ochrona	dane użytkowników muszą być szyfrowane	MUST
bezpieczeństwo	system nie może umożliwiać nieautoryzowanego dostępu do danych	MUST
bezpieczeństwo	integracja z systemem alarmowym klubu	WON'T
przenośność	aplikacja działa w przeglądarkach i na urządzeniach mobilnych	MUST
elastyczność	możliwość dodawania nowych modułów lub integracji z nowymi social mediami	COULD
konfigurowalność	możliwość zmiany zapisanych agencji artystycznych	SHOULD

6. Ograniczenia

- Zgodność z przepisami RODO i polityką ochrony danych.
- Wdrożenie w infrastrukturze klubu bez korzystania z zewnętrznej chmury.
- System musi być oparty o architekturę webową i posiadać wersję mobilną.
- Interfejs użytkownika musi być responsywny.
- System musi być możliwy do uruchomienia na obecnej infrastrukturze sieciowej w klubie.
- Dokumentacja musi być tworzona w języku polskim.
- System po wdrożeniu musi być stale utrzymywany i administrowany przez doświadczony personel.
- Czas realizacji projektu maksymalnie 10 miesięcy od rozpoczęcia prac do wdrożenia wersji produkcyjnej.
- Budżet projektu to maksymalnie 120 000 zł brutto, obejmujący analizę, implementację, testy i szkolenia personelu.