

Studium przypadku „Dom Marzeń”



Planowanie systemu

Planowanie systemu

Pierwszym krokiem w procesie tworzenia aplikacji jest jasne sformułowanie określenia misji, które definiuje główne przeznaczenie tej aplikacji. Następnym zadaniem jest identyfikacja celów misji, które powinny wskazywać konkretne funkcje, jakie aplikacja ma realizować.

Sformułowanie misji dla aplikacji Dom Marzeń

Proces formułowania misji dla aplikacji Dom Marzeń rozpoczniemy od przeprowadzenia wywiadów z panią prezes firmy oraz z innymi pracownikami wskazanymi nam przez nią. W tej wstępnej fazie projektu najbardziej użyteczne będą pytania otwarte. A oto przykłady pytań, które moglibyśmy zadać:

- Jaki jest zakres działalności Pana/Pani firmy?
- Dlaczego uważa Pan/Pani, że potrzebna jest aplikacja/system?
- Skąd wynika Pana/Pani przekonanie, że projektowany system rozwiąże problemy firmy?

Na przykład, projektant informatycznego systemu zarządzania mógłby zacząć wywiad od zadania pani prezes (PR) następujących pytań:

Analitik/Projektant	Pani Prezes
Jaki jest zakres działalności Pani firmy?	Oferujemy klientom zarejestrowanym w naszych biurach w całej Wielkiej Brytanii dużą liczbę nieruchomości do wynajęcia o wysokim standardzie. Nasze możliwości oferowania domów o wysokim standardzie zależą oczywiście od zakresu usług, które świadczymy na rzecz właścicieli nieruchomości. Zapewniamy wysoce profesjonalną obsługę właścicieli, dążąc do wynajmowania domów w taki sposób, który przynosi im maksymalny zysk.
Dlaczego uważa Pani, że potrzebny jest informatyczny system zarządzania?	Uczciwie, należałoby powiedzieć, że nie potrafimy poradzić sobie z własnym sukcesem. W ciągu ostatnich kilku lat otworzyliśmy nowe biura w większości wielkich miast Wielkiej Brytanii i w każdym z tych biur oferujemy teraz duży wybór nieruchomości dla wciąż wzrastającej liczby klientów. Temu sukcesowi towarzyszy jednak rosnąca liczba problemów z zarządzaniem danymi, co oznacza, że spada poziom oferowanych usług. Przyczyną jest brak współpracy i współdzielenia danych pomiędzy biurami, a to jest bardzo niepokojącym objawem.
Skąd wynika Pani przekonanie, że informatyczny system zarządzania rozwiąże problemy firmy?	Wiem przede wszystkim, że tonimy w papierowej pracy. Potrzebujemy czegoś, co przyspieszy nasz sposób działania poprzez zautomatyzowanie większości naszych codziennych czynności, bo te, mam takie wrażenie, ciągną się teraz w nieskończoność. Chcę także, aby biura zaczęły współdziałać ze sobą. Nie sądzi Pan, że informatyczny system zarządzania nam w tym pomoże?

Odpowiedzi na tego typu pytania powinny pomóc w sformułowaniu określenia misji. Kiedy jasne i jednoznaczne określenie misji zostanie już sformułowane i zgodzi się z nim również personel firmy Dom Marzeń, możemy przejść do definiowania celów misji.

Systemu wspierający zarządzanie firmą Dom Marzeń powinien

Definiowanie celów misji dla aplikacji Dom Marzeń

Proces formułowania celów misji wymaga przeprowadzenia wywiadów z odpowiednią liczbą pracowników. Również w tej fazie projektu pytania otwarte wydają się być najbardziej użyteczne. Dążąc do ustalenia pełnego zakresu celów misji, przeprowadzimy wywiady z kilkoma pracownikami zatrudnionymi na różnych stanowiskach w firmie Dom Marzeń. Przykładami typowych pytań mogą być:

- Jaki jest zakres Pana/Pani obowiązków?
- Jakie czynności wykonuje Pan/Pani standardowo każdego dnia?
- Z jakiego rodzaju danymi ma Pan/Pani do czynienia?
- Z jakiego typu raportów korzysta Pan/Pani w swojej pracy?
- Za jakie sprawy jest Pan/Pani odpowiedzialny/a?
- Jakie usługi oferuje Pana/Pani firma?

Te (lub podobne) pytania analityk/projektant systemu zadał pani prezes firmy Dom Marzeń oraz pracownikom wykonującym obowiązki dyrektora, kierownika i asystenta. Czasami należało dostosować odpowiednio pytania do osób, z którymi przeprowadzany był wywiad.

Analityk/Projektant	Pani Prezes
Jaka jest Pani rola w firmie?	Nadzoruje pracę firmy w taki sposób, by bez zakłóceń świadczyła swoim klientom i właścicielom nieruchomości usługi wynajmu najwyższej jakości.
Jakie czynności wykonuje Pani standardowo każdego dnia?	Monitoruję pracę dyrektorów. Staram się, aby biura dobrze ze sobą współpracowały i dzieliły się ważnymi informacjami dotyczącymi nieruchomości i klientów. Staram się również być w stałym kontakcie z dyrektorami, dlatego co najmniej raz w miesiącu przeprowadzam z każdym z nich rozmowy telefoniczne.
Z jakiego rodzaju danymi ma Pani do czynienia?	Powinnam widzieć wszystko, a przynajmniej znać sumaryczne zestawienie danych używanych lub generowanych przez Dom Marzeń. Zawarte są w nim dane o pracownikach we wszystkich biurach, o wszystkich nieruchomościach i ich

	właścicielach oraz o wszystkich klientach i umowach najmu. Lubię także wiedzieć, w jakim stopniu poszczególne biura ogłaszają nieruchomości w gazetach.
Z jakiego typu raportów korzysta Pani w swojej pracy?	Muszę wiedzieć, co się dzieje w każdym z biur, i dlatego korzystam z wielu różnych zestawień. Właściwie to dużą część mojego dnia pracy poświęcam analizie długich raportów dotyczących wszystkich aspektów funkcjonowania firmy. Potrzebuję raportów, które są łatwo dostępne i dostarczają dobrego przeglądu tego, co dzieje się w każdym z biur i we wszystkich razem.
Za jakie sprawy jest Pani odpowiedzialna?	Tak jak już mówiłam, muszę mieć nadzór nad wszystkim, czyli potrzebuję pełnego obrazu firmy.
Jakie usługi oferuje Pani firma waszym klientom?	Staramy się świadczyć najlepsze usługi wynajmu w całej Wielkiej Brytanii.

Analitik/Projektant	Dyrektor
Jaki jest zakres Pana obowiązków?	Moim zadaniem jest nadzór. Nadzoruję codzienną działalność biura tak, by świadczyło swoim klientom i właścicielom nieruchomości najlepsze usługi wynajmu.
Jakie czynności wykonuje Pan standardowo każdego dnia?	Dbam, by w biurze przez cały czas zatrudniona była właściwa liczba pracowników na odpowiednich stanowiskach. Monitoruję rejestrację nowych nieruchomości i klientów oraz czynności najmu naszych aktualnie aktywnych klientów. Moim obowiązkiem jest również zapewnienie właściwej oferty pod względem liczby i rodzaju nieruchomości. Czasami jestem angażowany w negocjacje czynszu dla naszych najlepszych nieruchomości, przeważnie jednak, z powodu nadmiaru obowiązków, przekazuję to zadanie kierownikom.
Z jakiego rodzaju danymi ma Pan do czynienia?	Najczęściej pracuję z danymi dotyczącymi nieruchomości oferowanych w naszym biurze oraz ich właścicieli, klientów i umów najmu. Muszę także wiedzieć, które nieruchomości są trudne do wynajęcia, gdyż umieszczamy dla nich ogłoszenia w gazetach. Osobiście tego pilnuję, ponieważ ogłoszenia bywają kosztowne. Potrzebuję także dostępu do danych pracowników mojego biura oraz innych lokalnych biur. Czasami muszę, po prostu, skontaktować się z tymi biurami w celu zorganizowania spotkania zarządów lub czasowego wypożyczenia pracowników w przypadku choroby lub urlopów. Takie wzajemne pożyczanie sobie pracowników przez lokalne biura jest nieformalne i na szczęście nie występuje zbyt często. Oprócz danych dotyczących personelu,

	byłbym wdzięczny za dostęp do innych informacji z pozostałych biur, takich jak dane dotyczące nieruchomości i ich właścicieli, klientów i umów najmu, po prostu po to, by porównać nasze wyniki. Właściwie to myślę, że pani prezes oczekuje, iż ten projekt systemu zwiększy współpracę i współdzielenie informacji pomiędzy biurami. Wiem jednak, że niektórzy dyrektorzy nie są zwolennikami tej idei, ponieważ uważają, że jesteśmy dla siebie konkurencją. Częściowo wynika to z uzależnienia premii dyrektora od liczby wynajętych nieruchomości.
Z jakiego typu raportów korzysta Pan w swojej pracy?	Potrzebuję różnych raportów dotyczących personelu, nieruchomości, właścicieli, klientów i umów najmu. Muszę szybko dowiadywać się, które nieruchomości powinniśmy wynająć i czego szukają klienci.
Za jakie sprawy jest Pan odpowiedzialny?	Muszę kontrolować pensje personelu. Muszę wiedzieć, jakie korzyści przynoszą wynajęte przez nas nieruchomości i kiedy nastąpić może odnowienie umów najmu. Muszę także śledzić nasze wydatki na ogłoszenia prasowe.
Jakie usługi oferuje Pana firma?	Proszę pamiętać, że obsługujemy dwie kategorie osób, tzn. klientów, którzy chcą wynająć nieruchomości, i właścicieli tych nieruchomości. Musimy dbać o to, by z jednej strony - nasi klienci szybko, bez zbędnego chodzenia, znajdowali zadowalające ich lokale i płacili za nie rozsądny czynsz oraz - z drugiej strony - aby właściele nieruchomości osiągalni, przy najmniejszym wysiłku, dobre dochody z wynajmu swoich domów.

Analityk/Projektant	Kierownik
Jaki jest zakres Pana obowiązków?	Pracuję na stanowisku kierownika. Spędzam większość mojego czasu pracy w biurze, obsługując bezpośrednio naszych klientów, a więc osoby, które szukają nieruchomości do wynajęcia i właścicieli tych nieruchomości. Jestem także odpowiedzialny za małą grupę pracowników nazywanych asystentami i za zapewnienie im pracy, ale to akurat nie stanowi żadnego problemu, ponieważ pracy jest zawsze bardzo dużo, właściwie, to nigdy się ona nie kończy.
Jakie czynności wykonuje Pan standardowo każdego dnia?	Zazwyczaj rozpoczynam dzień od przydzielenia pracownikom poszczególnych obowiązków, takich jak obsługa klientów i właścicieli nieruchomości, organizacja wizyt klientów w nieruchomościach i wykonywanie pracy papierowej. Gdy klient znajdzie odpowiadającą mu nieruchomość, moim zadaniem jest przygotowanie umowy najmu, którą przed złożeniem podpisów

	muszę wraz z kompletem dokumentów okazać dyrektorowi. Zajmuję się aktualizacją danych obecnych klientów i rejestracją nowych, którzy zgłaszają się do naszego biura. Po zarejestrowaniu nowej nieruchomości dyrektor przydziela mi nad nią nadzór, bądź innym kierownikom lub asystentom.
Z jakiego rodzaju danymi ma Pan do czynienia?	Wykorzystuję dane pracowników mojego biura, dane nieruchomości i ich właścicieli, klientów, dane pochodzące z wizyt w nieruchomościach i umów najmu.
Z jakiego typu raportów korzysta Pan w swojej pracy?	Dotyczących pracowników i nieruchomości do wynajęcia.
Za jakie sprawy jest Pan odpowiedzialny?	Muszę wiedzieć, jakie nieruchomości są dostępne do wynajęcia i kiedy wygasają obowiązujące umowy. Muszę wiedzieć, czego szukają nasi klienci. Moim zadaniem jest też bieżące informowanie dyrektora o trudnych do wynajęcia nieruchomościach.

Analitik/Projektant	Asystent
Jaki jest zakres Pana obowiązków?	Pracuję na stanowisku asystenta. Zajmuję się bezpośrednio klientami.
Jakie czynności wykonuje Pan standardowo każdego dnia?	Odpowiadam na ogólne zapytania klientów dotyczące nieruchomości do wynajęcia. Wie Pan, o czym mówię: „Czy macie takiego a takiego typu nieruchomości w takiej a takiej dzielnicy Glasgow?”. Rejestruję także nowych klientów i organizuję wizyty klientów w nieruchomościach. Gdy nie ma innych obowiązków, wypełniam papiery, ale nie znoszę tej pracy -jest taka nudna.
Z jakiego rodzaju danymi ma Pan do czynienia?	Używam danych o nieruchomościach i wizytach klientów w nieruchomościach, a czasami także o umowach najmu.
Z jakiego typu raportów korzysta Pan w swojej pracy?	Z list nieruchomości do wynajęcia. Te listy są aktualizowane raz w tygodniu.
Za jakie sprawy jest Pan odpowiedzialny?	Muszę wiedzieć, jakie nieruchomości są dostępne do wynajęcia i którzy klienci ciągle aktywnie szukają nieruchomości.
Jakie usługi oferuje Pana firma swoim klientom?	Próbujemy odpowiadać na pytania dotyczące nieruchomości do wynajęcia, takie jak „Czy macie mieszkanie z dwoma sypialniami w dzielnicy Hyndland w Glasgow?” lub „Jakiego mogę się spodziewać czynszu za mieszkanie z jedną sypialnią w centrum miasta?”.

Odpowiedzi na tego typu pytania powinny pomóc w sformułowaniu celów misji.

Celem systemu wspierającego zarządzanie firmą *Dom Marzeń* jest:

Utrzymanie danych

- Cel 1
- Cel 2
- Cel n

Realizacja wyszukiwania

- Cel 1
- Cel 2
- Cel n

Śledzenie statusu

- Cel 1
- Cel 2
- Cel n

Tworzenie raportów

- Cel 1
- Cel 2
- Cel n