

# Studium przypadku „Dom Marzeń”

---



Kontekst biznesowy i dokumentacja

## Opis działalności

### Kontekst biznesowy

Pierwszy oddział firmy Dom Marzeń powstał w 1992 roku w Glasgow w Wielkiej Brytanii. Od tego czasu firma systematycznie się rozwijała i obecnie posiada biura w większości dużych miast Wielkiej Brytanii. Firma stała się jednak na tyle duża, że musi zatrudniać coraz więcej pracowników administracyjnych do wykonywania stale rosnącej ilości pracy biurowej. Co więcej, komunikacja i współdzielenie informacji pomiędzy biurami, nawet tymi znajdującymi się w jednym mieście, są złe.

Pani Sally Mellweadows, prezes firmy, jest przekonana, że popełniono zbyt wiele błędów i że sukces będzie krótkotrwały, jeśli nie zrobi ona czegoś, co zaradzi tej sytuacji. Jest świadoma, że odpowiednio zaprojektowanym informatycznym systemem zarządzania mogłaby w dużym stopniu pomóc w rozwiązywaniu problemów firmy i dlatego zamówiła wykonanie systemu wspierającego jej działalność. Pani prezes dostarczyła następujący krótki opis aktualnego sposobu działania firmy Dom Marzeń.

### Sposób działania firmy

Dom Marzeń specjalizuje się w obrocie nieruchomościami poprzez pośredniczenie pomiędzy właścicielami, którzy chcą wynająć swoje umeblowane domy lub mieszkania, a klientami firmy, którzy poszukują tego typu nieruchomości do wynajęcia na określony czas. Dom Marzeń zatrudnia aktualnie 2000 pracowników w 100 biurach. Dla każdego nowo zatrudnianego pracownika wypełniany jest specjalny formularz przyjęcia go do firmy Dom Marzeń. Taki formularz dla pani Susan Brand jest pokazany na rysunku poniżej.

WymarzonyDom Formularz przyjęcia pracownika	
Numer pracownika <u>SG5</u>	Numer biura <u>8003</u>
Imię i nazwisko <u>Susan Brand</u>	Adres biura <u>163 Main St, Glasgow</u>
Płeć <u>K</u> Data urodzenia <u>3.06.40</u>	Numer(y) telefonu(ów) <u>0141-339-2178 / 0141-339-4439</u>
Stanowisko <u>dyrektor</u>	
Pensja <u>24000</u>	
Wypełnić odpowiednie pola	
Nazwisko kierownika _____	Data zatrudnienia dyrektora <u>1.06.90</u>
	Premia dyrektora <u>2350</u>

Rysunek 1. Formularz przyjęcia nowego pracownika do firmy Dom Marzeń

W każdym biurze pracuje odpowiednia liczba i rodzaj personelu, składającego się z dyrektora, kierowników i asystentów. Dyrektor jest odpowiedzialny za bieżące funkcjonowanie biura, a kierownicy nadzorują pracę grup pracowników nazywanych asystentami. Przykład pierwszej strony raportu przedstawiającego szczegółowe informacje o personelu pracującym w biurze w Glasgow jest zamieszczony na rysunku.

<b><i>WymarzonyDom</i></b>	
<b>Lista pracowników</b>	
Numer biura _____	Adres biura _____
_____ 8003	_____ 163 Main St, Glasgow
Numer(y) telefonu(ów)	_____ G11 9QX
_____ 0141-339-2178 / 0141-339-4439	_____

Rysunek 2. Raport dotyczący personelu biura w Glasgow

Każde biuro oferuje klientom pewną liczbę nieruchomości do wynajęcia. Aby wynająć swoją nieruchomość poprzez Dom Marzeń, jej właściciel kontaktuje się zazwyczaj z biurem firmy położonym najbliżej wynajmowanej nieruchomości. Następnie dostarcza szczegółowych informacji o nieruchomości i uzgadnia odpowiednią cenę wynajmu z dyrektorem. Formularz rejestracyjny dla nieruchomości jest pokazany na rysunku.

<div>WymarzonyDom</div> <div>Formularz rejestracji nieruchomości</div>			
<div>Numer nieruchomości</div> <div>PG16</div>		<div>Numer właściciela</div> <div>CO93</div>	
<div>Typ</div> <div>mieszkanie</div>	<div>Liczba pokoi</div> <div>4</div>	<div>Nazwa firmy/Nazwisko</div> <div>Tony Shaw</div>	
<div>Czynsz</div> <div>450</div>		<div>Adres</div> <div>12 Park Pl,</div> <div>Glasgow G4 OQR</div>	
<div>Adres</div> <div>5 Novar Drive,</div> <div>Glasgow, G12 9AX</div>		<div>Numer telefonu</div> <div>0141-225-7025</div>	
<div>Wypełnić odpowiednie pola</div>			
<div>Nadzorowana przez pracownika</div> <div>David Ford</div>		<div>Typ działalności firmy</div> <div></div>	
		<div>Nazwisko reprezentanta</div> <div></div>	
		<div>Zarejestrowana w biurze</div> <div>163 Main St, Glasgow</div>	

Rysunek 3. Formularz rejestracji nieruchomości

Gdy nieruchomość jest już zarejestrowana, firma Dom Marzeń podejmuje szereg czynności wynikających z pakietu jej usług, aby znaleźć najemcę i aby nieruchomość przynosiła jak największy zysk zarówno właścicielowi, jak i, oczywiście, firmie. Do wspomnianych powyżej usług zalicza się: przeprowadzanie rozmów z potencjalnymi wynajmującymi (nazywanymi klientami), organizacja wizyt klientów w nieruchomościach, zamieszczanie ogłoszeń o wynajmie w lokalnych i ogólnokrajowych gazetach (gdy jest to konieczne) i negocjacja czynszu. Po wynajęciu firma Dom Marzeń przejmuje odpowiedzialność za nieruchomość, włączając w to pobieranie czynszu.

Osoby zainteresowane wynajęciem nieruchomości muszą najpierw skontaktować się z położonym najbliżej biurem Dom Marzeń i zarejestrować się jako jego klienci. Rejestracja klienta polega na podaniu danych osobowych i określeniu wymagań odnoszących się do szukanej nieruchomości. Formularz rejestracyjny dla klienta Mike'a Ritchiego jest pokazany na rysunku.

<b>WymarzonyDom</b> <b>Formularz rejestracji klienta</b>	
<b>Numer klienta</b> (wpisać jeśli znany) <u>CR74</u>	<b>Numer biura</b> <u>8003</u>
<b>Imię i nazwisko</b> <u>Mike Ritchie</u>	<b>Adres biura</b> <u>163 Main St, Glasgow</u>
<b>Wpisz wymagane cechy nieruchomości</b>	<b>Zarejestrowany przez</b> <u>Ann Beech</u>
<b>Typ</b> <u>mieszkanie</u>	<b>Data rejestracji</b> <u>16.11.99</u>
<b>Maksymalny czynsz</b> <u>750</u>	

Rysunek 4. Formularz rejestracji klienta

Zarejestrowanym klientom dostarcza się raz w tygodniu raport zawierający listę nieruchomości aktualnie oferowanych do wynajęcia. Rysunek 5 przedstawia przykład pierwszej strony raportu zawierającego listę nieruchomości do wynajęcia w biurze w Glasgow.

Klienci mogą chcieć obejrzeć jedną lub więcej nieruchomości z tej listy, następnie informują zazwyczaj biuro, czy oferta spełnia ich wymagania. Na rysunku zawarta jest pierwsza strona raportu z uwagami klienta dotyczącymi nieruchomości w Glasgow.

Dla nieruchomości trudnych do wynajęcia są zwykle dawane ogłoszenia w lokalnych i ogólnokrajowych gazetach. Gdy klient znajdzie odpowiadającą mu nieruchomość, pracownik firmy przygotowuje umowę najmu. Umowa najmu dotycząca nieruchomości w Glasgow dla klienta Mike'a Ritchiego jest pokazana na rysunku 7.

Po zakończeniu okresu najmu, klient może zażądać przedłużenia, co jednak wymaga podpisania nowej umowy. Może też zmieniać lokal i będzie chciał obejrzeć alternatywne nieruchomości.

**WymarzonyDom**  
**Lista nieruchomości dostępnych w tygodniu od 06.01.01**

Jeśli jest Pan/Pani zainteresowany(a) obejrzeniem lub wynajęciem którejkolwiek z nieruchomości zamieszczonych na tej liście, prosimy o jak najszybszy kontakt z naszym biurem.

**Adres biura**  
163 Main St, Glasgow  
G11 9QX

**Numer(y) telefonu(ów)**  
0141-339-2178 / 0141-339-4439

Numer nieruchomości	Adres	Typ	Liczba pokoi	Czynsz
PG4	6 Lawrence St, Glasgow	mieszkanie	3	350
PG36	2 Manor Rd, Glasgow	mieszkanie	3	375
PG21	18 Dale Road, Glasgow	dom	5	600
PG16	5 Novar Drive, Glasgow	mieszkanie	4	450
PG77	100A Apple Lane, Glasgow	dom	6	560
PG81	781 Greentree Dr, Glasgow	mieszkanie	4	440

Strona 1

Rysunek 5. Strona 1 raportu nieruchomości w biurze w Glasgow

**WymarzonyDom**  
**Raport z wizyty w nieruchomości**

**Numer nieruchomości** PG4  
**Typ** mieszkanie  
**Czynsz** 350

**Adres nieruchomości**  
6 Lawrence St, Glasgow

Numer klienta	Imię i nazwisko	Data	Uwagi
CR76	John Kay	20/04/01	Za daleko
CR56	Aline Stewart	26/05/01	
CR74	Mike Ritchie	11/11/01	
CR62	Mary Tregear	11/11/01	Dobre, wymaga gruntownego odmalowania

Strona 1

Rysunek 6. Strona 1 raportu z obejrzenia przez klienta nieruchomości w Glasgow

Umowa najmu z firmą <i>WymarzonyDom</i> Numer 00345810	
Numer klienta <u>CR74</u> (wpisać jeśli znany)	Numer nieruchomości <u>PG16</u>
Imię i nazwisko <u>MIKE RITCHIE</u> (drukowanymi literami)	Adres nieruchomości <u>5 Novar Dr, Glasgow</u>
Podpis klienta _____	
Wpisać szczegóły płatności	Wynajęte od <u>01/06/01</u>
Czynsz miesięczny <u>450</u>	Wynajęte do <u>31/05/02</u>
Sposób płatności <u>czek</u>	Czas trwania <u>1 rok</u>
Czy wpłacono kaucję? (T lub N) <u>Tak</u>	

Rysunek 7. Umowa najmu nieruchomości przez klienta Mike'a Ritchie'go w Glasgow