**Descriere Detaliată a Rolurilor**

**1. Administrator Sistem**

Este responsabil de întreaga infrastructură tehnică a sistemului. Acest rol este crucial pentru:

* Crearea și gestionarea conturilor pentru toți angajații
* Setarea nivelurilor de acces și a permisiunilor
* Mentenanța sistemului și rezolvarea problemelor tehnice
* Asigurarea securității datelor și realizarea copiilor de backup
* Monitorizarea performanței sistemului
* Implementarea actualizărilor și modificărilor tehnice

**2. Manager Magazin**

Este persoana care coordonează întreaga activitate a magazinului:

* Supervizează toate operațiunile zilnice
* Analizează rapoartele de vânzări și ia decizii strategice
* Stabilește obiectivele de vânzări și monitorizează performanța
* Gestionează relațiile cu furnizorii mari
* Aprobă reducerile speciale și promoțiile
* Coordonează echipa și asigură buna funcționare a magazinului

**3. Agent Vânzări**

Este în prima linie a interacțiunii cu clienții:

* Oferă consultanță clienților în alegerea pieselor potrivite
* Procesează comenzile și facturile
* Gestionează plățile și retururile
* Menține relația cu clienții fideli
* Oferă informații despre produse și disponibilitate
* Aplică discount-urile conform politicilor companiei

**4. Gestionar Depozit**

Se ocupă de gestiunea fizică a stocului:

* Organizează și monitorizează stocul de piese
* Primește și verifică marfa nouă
* Pregătește comenzile pentru livrare
* Efectuează inventarul periodic
* Menține organizarea depozitului
* Raportează problemele legate de stoc sau calitatea produselor

**5. Operator Achiziții**

Responsabil de aprovizionarea magazinului:

* Monitorizează nivelul stocurilor
* Plasează comenzi către furnizori
* Negociază prețuri și condiții de livrare
* Urmărește statusul comenzilor
* Actualizează catalogul de produse
* Gestionează relația cu furnizorii

**6. Contabil**

Se ocupă de aspectele financiare:

* Procesează facturile și plățile
* Ține evidența contabilă
* Generează rapoarte financiare
* Calculează și raportează TVA
* Gestionează salariile
* Urmărește creanțele și datoriile

**7. Operator Service**

Oferă suport tehnic specializat:

* Oferă consultanță tehnică detaliată
* Verifică compatibilitatea pieselor
* Gestionează garanțiile
* Oferă soluții pentru probleme tehnice
* Colaborează cu service-urile partenere
* Oferă estimări pentru reparații

**8. Client (Utilizator extern)**

Are acces la interfața pentru clienți:

* Vizualizează catalogul de produse și prețuri
* Verifică disponibilitatea pieselor
* Plasează comenzi online
* Urmărește statusul comenzilor
* Accesează istoricul comenzilor
* Solicită suport tehnic

**9. Curier/Șofer**

Se ocupă de livrarea comenzilor:

* Preia comenzile din depozit
* Livrează comenzile la clienți
* Procesează documentele de transport
* Colectează plățile (când e cazul)
* Raportează statusul livrărilor
* Gestionează retururile de la clienți

**Interacțiuni între Roluri**

**Fluxul unei Comenzi Tipice:**

1. **Clientul** plasează o comandă
2. **Agentul de Vânzări** procesează comanda
3. **Gestionarul de Depozit** pregătește produsele
4. **Contabilul** procesează factura
5. **Curierul** livrează comanda

**Fluxul de Aprovizionare:**

1. **Gestionarul** raportează stoc scăzut
2. **Operatorul de Achiziții** plasează comanda
3. **Managerul** aprobă comanda mare
4. **Contabilul** procesează plata
5. **Gestionarul** recepționează marfa

**Politici de Securitate**

**Niveluri de Aprobare:**

* **Manager**: Aprobări peste 5000 RON
* **Agent Vânzări**: Discount-uri până la 10%
* **Operator Achiziții**: Comenzi până la 10000 RON

**Analiza Domeniului - Magazin Piese Auto**

**1. Participanți și Activități**

**Piese Auto**

Reprezintă produsele fizice din magazin:

* Denumire comercială (ex: "Filtru ulei", "Plăcuțe frână")
* Cod unic al piesei (ex: "FU-2234", "PF-876")
* Producător (ex: "Bosch", "Mann", "TRW")
* Specificații tehnice
* Model mașină compatibil
* An fabricație compatibil
* Locație în depozit
* Garanție oferită
* Țară de origine
* Certificări și standarde respectate

**Personal Magazin**

**Vânzători**

Interacționează direct cu clienții:

* Află necesitățile clientului
* Verifică compatibilitatea pieselor
* Oferă sfaturi tehnice
* Completează bonuri și facturi
* Prezintă alternative disponibile
* Explică condițiile de garanție
* Oferă estimări de preț
* Programează comenzi speciale

**Gestionari**

Se ocupă de marfa fizică:

* Primesc transporturile noi
* Verifică cantitățile primite
* Aranjează piesele în depozit
* Pregătesc coletele pentru livrare
* Numără periodic stocul
* Verifică starea produselor
* Identifică produse deteriorate
* Organizează spațiul de depozitare

**Aprovizionare**

Lucrează cu furnizorii:

* Caută furnizori pentru piese
* Negociază prețurile
* Stabilesc termene de livrare
* Urmăresc calitatea produselor
* Mențin relația cu furnizorii
* Rezolvă probleme de livrare
* Verifică facturi primite
* Planifică stocul necesar

**Clienți**

**Service-uri Auto**

* Comandă frecvent și în cantități mari
* Au cont de client fidel
* Beneficiază de prețuri speciale
* Plasează comenzi programate
* Solicită livrare rapidă
* Au nevoie de factură pe firmă
* Pot returna piese neutilizate
* Primesc catalog specializat

**Persoane Fizice**

* Cumpără ocazional
* Necesită mai multă consultanță
* Plătesc de obicei pe loc
* Pot avea nevoie de montaj
* Solicită garanție scrisă
* Pot cere recomandări service
* Preferă piese originale
* Sunt sensibili la preț

**Furnizori**

**Distribuitori Mari**

* Livrează stocuri importante
* Oferă gamă largă de produse
* Au catalog electronic
* Oferă termene de plată
* Asigură garanție produse
* Oferă suport tehnic
* Trimit reprezentanți periodic
* Organizează training-uri

**Furnizori Specializați**

* Oferă piese specifice
* Lucrează pe comandă
* Au termene mai lungi
* Cer avans la comandă
* Oferă documentație tehnică
* Au prețuri mai mari
* Garantează originalitatea
* Oferă certificări

**2. Procese și Interacțiuni**

**Vânzare Directă**

1. Clientul vine în magazin
2. Descrie necesitatea
3. Vânzătorul identifică piesa
4. Verifică disponibilitatea
5. Prezintă opțiunile
6. Discută prețul
7. Completează documentele
8. Predă marfa

**Comandă Specială**

1. Client solicită piesă specifică
2. Vânzător verifică furnizorii
3. Obține termen și preț
4. Informează clientul
5. Ia avans (dacă e cazul)
6. Plasează comanda
7. Urmărește livrarea
8. Anunță clientul la sosire

**Aprovizionare Regulată**

1. Gestionar verifică stocurile
2. Identifică necesarul
3. Transmite lista achiziții
4. Primește oferte furnizori
5. Negociază condiții
6. Plasează comanda
7. Programează recepția
8. Verifică marfa primită

**Gestionare Garanții**

1. Client reclamă defect
2. Vânzător verifică garanția
3. Completează formular
4. Trimite piesa la furnizor
5. Urmărește statusul
6. Primește răspunsul
7. Contactează clientul
8. Rezolvă situația

**3. Documente și Înregistrări**

**Documente Vânzare**

* Factură fiscală
* Bon fiscal
* Certificat garanție
* Fișă retur
* Comandă client
* Aviz de însoțire
* Chitanță avans
* Protocol predare-primire

**Documente Stoc**

* Fișă de recepție
* Notă de intrare
* Inventar periodic
* Lista deteriorări
* Bon transfer
* Fișă produs
* Etichetă raft
* Registru mișcări

**Documente Furnizori**

* Contract colaborare
* Comandă furnizor
* Factură primită
* Aviz sosire
* Catalog produse
* Listă prețuri
* Certificat calitate
* Documente transport

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Un magazin de piese auto este un loc unde clienții (atât persoane fizice cât și service-uri auto) vin să cumpere diverse componente pentru mașinile lor. În esență, este un punct de legătură între furnizorii de piese auto și clienții care au nevoie de aceste piese.

Activitatea zilnică include:

1. **Vânzări**:

* Clienții vin cu o necesitate (de exemplu, au nevoie de plăcuțe de frână)
* Vânzătorii îi ajută să identifice piesa exactă pentru mașina lor
* Se verifică disponibilitatea în stoc
* Se efectuează vânzarea și se emit documentele necesare

1. **Gestiunea Stocului**:

* Piesele sunt organizate în depozit după categorie și marcă
* Se ține evidența cantităților disponibile
* Se fac comenzi noi când stocul scade
* Se primește și se verifică marfa nouă

1. **Relația cu Furnizorii**:

* Se negociază prețuri și termene de livrare
* Se plasează comenzi regulate
* Se rezolvă probleme de calitate sau livrare
* Se actualizează cataloagele de produse

1. **Servicii pentru Clienți**:

* Consultanță tehnică
* Identificare piese compatibile
* Gestionare garanții și retururi
* Livrări la service-uri sau la domiciliu

1. **Aspect Financiar**:

* Încasări de la clienți
* Plăți către furnizori
* Gestiunea prețurilor
* Oferirea de discount-uri

Este un mediu dinamic unde:

* Fiecare mașină poate avea nevoi specifice
* Piesele trebuie să fie compatibile și de calitate
* Timpul de livrare este adesea critic
* Prețurile și disponibilitatea variază frecvent
* Consultanța tehnică este la fel de importantă ca vânzarea în sine

Provocările principale includ:

* Identificarea corectă a pieselor necesare
* Menținerea unui stoc optim
* Oferirea de prețuri competitive
* Asigurarea calității produselor
* Satisfacerea rapidă a cererii clienților

Această realitate trebuie transpusă într-un sistem informatic care să:

* Urmărească stocurile
* Gestioneze vânzările
* Mențină evidența clienților
* Monitorizeze relația cu furnizorii
* Ofere rapoarte și statistici
* Asigure trasabilitatea produselor

**Descriere Detaliată - Activitatea unui Magazin de Piese Auto**

**1. Activitatea Zilnică**

**Deschiderea Magazinului**

* Verificarea sistemelor de funcționare
* Pregătirea casei de marcat
* Verificarea comenzilor urgente
* Organizarea spațiului de vânzare
* Actualizarea prețurilor și promoțiilor
* Verificarea emailurilor și comenzilor online

**Interacțiunea cu Clienții**

**Pentru Persoane Fizice:**

* Clientul descrie problema mașinii
* Se identifică modelul exact al mașinii
* Se consultă catalogul pentru piese compatibile
* Se verifică disponibilitatea în stoc
* Se oferă alternative și recomandări
* Se discută despre prețuri și garanție
* Se completează documentele necesare

**Pentru Service-uri Auto:**

* Primirea comenzilor prin telefon sau email
* Verificarea disponibilității pieselor cerute
* Confirmarea prețurilor și termenelor
* Pregătirea documentelor comerciale
* Organizarea livrării
* Gestiunea contului de client

**2. Gestiunea Stocului**

**Organizarea Depozitului**

* Zonă pentru piese mărunte (filtre, bujii)
* Zonă pentru piese mari (aripi, uși)
* Zonă pentru piese scumpe (sub cheie)
* Zonă pentru piese frecvent solicitate
* Zonă pentru retururi și garanții
* Zonă de recepție marfă

**Evidența Stocului**

* Fiecare piesă are un cod unic
* Se ține evidența cantității disponibile
* Se notează locația în depozit
* Se urmărește data intrării în stoc
* Se verifică termenul de garanție
* Se monitorizează mișcările de stoc

**3. Relația cu Furnizorii**

**Furnizori Principali**

* Importatori oficiali de piese originale
* Distribuitori de piese aftermarket
* Fabricanți locali de componente
* Furnizori specializați pentru anumite mărci

**Procesul de Aprovizionare**

1. Analiza stocului minim
2. Identificarea necesarului de comandă
3. Verificarea mai multor furnizori
4. Negocierea prețurilor și condițiilor
5. Plasarea comenzii
6. Urmărirea livrării
7. Recepția mărfii
8. Verificarea calității

**4. Tipuri de Produse și Servicii**

**Categorii de Piese**

* Piese de motor
* Sistem de frânare
* Sistem de direcție
* Sistem de suspensie
* Caroserie și interior
* Sisteme electrice
* Consumabile
* Accesorii

**Servicii Oferite**

* Consultanță tehnică
* Identificare piese
* Comandă specială pentru piese rare
* Livrare la domiciliu sau service
* Gestionare garanții
* Retur și schimb
* Service partener

**5. Aspecte Financiare**

**Prețuri și Discount-uri**

* Prețuri standard pentru retail
* Prețuri speciale pentru service-uri
* Discount-uri pentru comenzi mari
* Promoții sezoniere
* Programe de fidelizare
* Oferte speciale pentru stoc vechi

**Metode de Plată**

* Numerar
* Card bancar
* Transfer bancar
* Plată în rate
* Credit furnizor (pentru clienți fideli)

**6. Probleme și Provocări Frecvente**

**Identificarea Pieselor**

* Mașini cu mai multe variante de motor
* Schimbări de serie în timpul producției
* Coduri diferite la producători diferiți
* Compatibilități încrucișate

**Gestionarea Stocului**

* Piese cu mișcare lentă
* Piese care necesită spațiu mare
* Produse sezoniere
* Stoc minim pentru urgențe

**Relația cu Clienții**

* Așteptări privind prețurile
* Urgențe și comenzi speciale
* Probleme de compatibilitate
* Reclamații și retururi

**7. Documentație și Evidențe**

**Documente de Vânzare**

* Facturi fiscale
* Bonuri fiscale
* Certificate de garanție
* Avize de expediție
* Note de comandă
* Fișe de retur

**Documente de Gestiune**

* Fișe de magazie
* Note de recepție
* Inventare periodice
* Procese verbale
* Rapoarte de vânzări
* Situații de stoc

**8. Personal și Responsabilități**

**Echipa de Vânzări**

* Cunoștințe tehnice auto
* Abilități de comunicare
* Capacitate de identificare piese
* Experiență în relații cu clienții

**Echipa de Depozit**

* Organizare și ordine
* Atenție la detalii
* Capacitate fizică
* Cunoștințe de gestiune

**9. Cerințe Speciale**

**Spațiu și Organizare**

* Zonă de parcare pentru clienți
* Spațiu de depozitare adecvat
* Zonă de prezentare produse
* Birouri pentru personal

**Sisteme și Echipamente**

* Computere cu acces la cataloage
* Sisteme de gestiune stoc
* Echipamente de manipulare marfă
* Sistem de securitate