Сущности:

1. Клиенты-заказчики
2. Изготовители деталей
3. Работники
4. Администраторы
5. Детали
6. Автомобили
7. Доставщики
8. СТО – станции тех. Обслуживания
9. Услуга
10. Оценки и отзывы
11. Инструменты
12. Бухгалтеры – финансовая отчетность

Бизнес-процессы

**Процесс приема и регистрации заказов:**

Шаг 1: Клиенты-заказчики связываются с автомобильным сервисом, предоставляют информацию о неисправности и желаемой услуге.

Шаг 2: Администраторы регистрируют заказ и назначают его работникам.

Шаг 3: Работники выполняют оценку работ и устанавливают стоимость услуги.

Шаг 4: Клиенты-заказчики соглашаются с условиями и оплачивают заказ.

**Процесс заказа и поставки деталей:**

Шаг 1: Работники определяют необходимые детали для ремонта.

Шаг 2: Работники размещают заказы у изготовителей деталей.

Шаг 3: Доставщики поставляют заказанные детали в автомобильный сервис.

Шаг 4: Работники получают и проверяют поставленные детали.

**Процесс ремонта и обслуживания автомобилей:**

Шаг 1: Работники проводят ремонт или обслуживание автомобилей с использованием необходимых деталей и инструментов.

Шаг 2: Работники фиксируют проделанную работу и затраты времени.

Шаг 3: Работники оценивают качество выполненных работ.

**Процесс оценки и отзывов:**

Шаг 1: Клиенты-заказчики получают свои автомобили и оценивают качество обслуживания.

Шаг 2: Клиенты-заказчики оставляют отзывы и оценки об обслуживании.

Шаг 3: Администраторы могут анализировать отзывы и оценки для улучшения качества обслуживания.

**Процесс управления инвентарем и инструментами:**

Шаг 1: Автомобильный сервис отслеживает количество и состояние деталей и инструментов.

Шаг 2: Работники могут заказывать новые детали и инструменты при необходимости.

Шаг 3: СТО может анализировать расход инвентаря и инструментов для оптимизации закупок.

**Процесс управления клиентскими данными:**

Шаг 1: Автомобильный сервис хранит информацию о клиентах-заказчиках, их автомобилях и истории обслуживания.

Шаг 2: Администраторы и работники имеют доступ к этой информации для более эффективного обслуживания клиентов.

**Процесс управления персоналом и расписанием:**

Шаг 1: Автомобильный сервис управляет рабочими и их расписанием для обеспечения равномерного обслуживания заказов.

Шаг 2: Администраторы создают расписание работников и назначают им задачи.

**Процесс финансового учета:**

Шаг 1: Автомобильный сервис отслеживает финансовые операции, включая оплату клиентами, расходы на детали и зарплаты работникам.

Шаг 2: Администраторы анализируют финансовые данные для управления бюджетом.