

SPRAWOZDANIE NR. 1

Analiza modelu biznesowego

Tytuł: *“InterTrans”* Firma transportowa (spedycyjna)

Wykonanie:

Jakub Jarmakowicz (Kierownik)

Patryk Ciesielski

artur.samojluk@uwm.edu.pl

Przedstawienie organizacji:

Firma „InterTrans”.

Dziedzina:

Firma transportowa (spedycyjna).

Obszar:

Zarządzanie strukturą sieci – obsługa hurtowego transportu samochodowego, rejestracja przewozów oraz klientów, proces transportu towarów (od przyjęcia zlecenia transportu do dostarczenia towaru do odbiorcy).

Opis firmy:

Firma „InterTrans” jest nowym dynamicznie rozwijającym się przedsiębiorstwem pełniącym usługi transportowe na terenie całego kraju Polskiego. Zatrudnia 38 pracowników: 7 spedytorów krajowych, 3 dyspozytorów, 2 specjalistów ds. dokumentacji transportowej, 15 kierowcy, 2 specjaliści ds. obsługi klienta, 1 główny księgowy, 1 kadrowa, 1 specjalista ds. rozliczeń, 1 administrator systemów IT, 1 handlowiec, 1 marketingowiec, 1 kierownik działu spedycji, 1 kierownik floty i w tym sam właściciel. Na każdego kierowcę przypada 1 samochód ciężarowy typu zwykłego, siodłowego lub tandem. Na każdą ciężarówkę siodłową przypada jedna przyczepa typu chłodnia, kurtyna, laweta, platforma lub cysterna. Firma jest certyfikowana licencją spedycyjną. Siedziba firmy znajduje się w Warszawie na ulicy Metalowej 21. Firma jest zarejestrowana w CEIDG jako spółka.

Kontekst dziedziny problemowej :

Spedycja „InterTrans” przyjmuje zlecenia od przedsiębiorstw oraz osób prywatnych. W przypadku przyjęcia zlecenia od klienta prywatnego lub biznesu przez dział specjalistów ds. obsługi klienta i przekazaniu do ekipy spedytorskiej, pod okiem kierownika, spedycja ustala rodzaj ładunku, termin i cenę. Po tym, specjaliści ds. dokumentacji przygotowują umowę, ustalają warunki płatności, oraz organizują dokumentację transportową. W kolejnym kroku ponownie spedycja dopasowuje odpowiedni pojazd, koordynuje trasę oraz wybiera kierowcę po wcześniejszym, z nim kontakcie. Na poziomie realizacji przewozu kierowca z odpowiednio przystosowanym pojazdem i dokumentacją odbiera towar i transportuje go do odbiorcy. W trakcie przewozu jest stale monitorowany przez ekipę dyspozytorską, żeby mieć informację o przewidywanym czasie dotarcia kierowcy do celu, potencjalnych opóźnieniach i zagrożeniach na trasie. Jednocześnie przy każdym zaktualizowaniu statusu przewozu klient jest informowany poprzez SMS. Po dostarczeniu, klient potwierdza odbiór na liście przewozowym. W przypadku uszkodzenia ładunku, zgubienia go lub chęci reklamacji z powodu opóźnienia, czy błędów w dokumentacji klient może to zgłosić w przeciągu 7 dni roboczych, po takowym piśmie, reklamacja jest rozpatrywana do 30 dni roboczych przez firmę, jeśli jest rozpatrzona korzystnie dla klienta jest mu wypłacana rekompensata w postaci ceny przewozu, zwrotu kosztów towaru do wysokości ceny towaru lub inne zwroty kosztów poniesionych przez klienta w związku z błędem firmy transportowej. W końcowej fazie dostawy firma wystawia fakturę VAT lub paragon – w przypadku przedsiębiorstwa jest w formie przelewu wykonany w terminie 7-

30 dni, a w przypadku osób prywatnych jest to płatność gotówką lub kartą. Po powrocie auta do filii jest ono konserwowane i przygotowywane na kolejną trasę przez kierownika floty. Spedycja okresowo rozlicza swoją działalność, w szczególności z Urzędem Skarbowym i pracownikami. Księgowy wraz ze specjalistą ds. rozliczeń przygotowują zestawienie podatku należnego za wybrany okres, administrator systemów IT archiwizuje dokumentację, zarządza systemami GPS dla floty i nadzoruje architekturę komputerową w filii, kadrowa zajmuje się kontrolowaniem dokumentacji pracowników i ich wynagrodzenia. Równolegle w firmie działa również marketingowiec z handlowcem, którzy zajmują się reklamą i przyciąganiem coraz to większej ilości klientów. Na czele firmy stoi również właściciel, który zarządza całością firmy i podejmuje kluczowe decyzje.

Regulacje prawne:

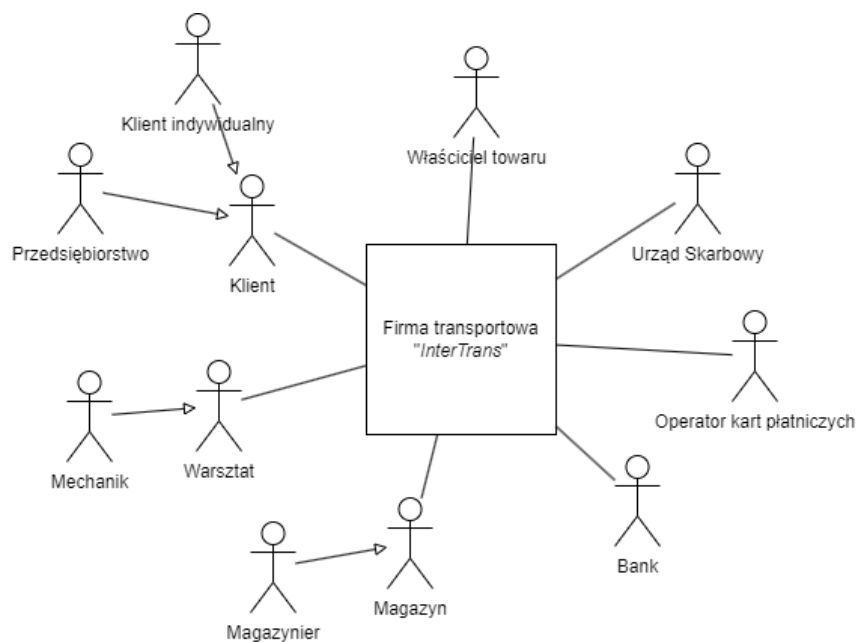
Ustawa *Prawo przedsiębiorców*, Ustawa o podatku od towarów i usług (VAT – 23%, Akcyza, Podatek dochodowy), Ustawa o ochronie danych osobowych, Ustawa o transporcie drogowym, Prawo przewozowe, Licencja na transport drogowy rzeczy wydawany przez Główny Inspektorat Transportu Drogowego (GITD), Zezwolenia na wykonywanie zawodu przewoźnika drogowego, Kodeks Pracy, Szkolenia BHP, Badania lekarskie, Certyfikatu Kompetencji Zawodowych (CKZ) dla wybranych osób, Ubezpieczenie floty, Umowy spedycyjne, OC działalności przewoźnika.

Procesy i aktorzy biznesowi:

Proces	Aktor biznesowy	Funkcje/zadania	Dane
Co się dzieje?	Kto uczestniczy spoza organizacji?	Jakie czynności są wykonywane?	Jakie dane?
Przyjęcie zlecenia	- Klient jako klient indywidualny bądź przedsiębiorstwo	- Pracownicy ds. obsługi klienta przyjmują zlecenie i dogadują się co do szczegółów transportu, ceny i terminu z klientem	- Dane klienta - Dane przewozu - Dane zawarte w zleceniu
Planowanie transportu	- Klient jako klient indywidualny bądź przedsiębiorstwo	- Spedytor analizuje dostępność pojazdów, wyznacza optymalną trasę oraz przydziela kierowcę do realizacji zlecenia - Pracownicy ds. obsługi klienta przygotowują umowę i dokumenty przewozowe	- Dane trasy - Dane pojazdu
Realizacja transportu	- Magazynier - Magazyn - Klient jako klient indywidualny bądź przedsiębiorstwo	- Kierowca jedzie po załadunek na wskazany przez klienta adres - Kierowca pod okiem dyspozytora jedzie do punktu docelowego wskazanego przez klienta - Kierowca dociera do punktu docelowego	- Dokumenty przewozowe - Wydruk z tachografu - Dokument o specyfikacji ładunku

		<ul style="list-style-type: none"> - Klient podpisuje list przewozowy w celu potwierdzenia dostarczenia towaru i opcjonalnie płaci gotówką bądź kartą jeśli to osoba prywatna - W przypadku niezgodności klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji - Magazynierzy rozładowują pojazd 	
Monitorowanie transportu	- Klient jako klient indywidualny bądź przedsiębiorstwo	<ul style="list-style-type: none"> - Dyspozytorzy są odpowiedzialni za śledzenie trasy przewozu i reagowanie na zaistniałe opóźnienia - Dyspozytor informuje klienta o zmianie statusu przewozu za pomocą SMS 	<ul style="list-style-type: none"> - Dane GPS - Status przewozu - Numer telefonu klienta
Rozliczenie transakcji	<ul style="list-style-type: none"> - Operator kart płatniczych - Bank 	<ul style="list-style-type: none"> - Klient używa terminala płatniczego w przypadku płatności kartą - Klient wykonuje przelew bankowy - Klient otrzymuje dowód zakupu - Specjalista ds. rozliczeń w razie konieczności wystawia fakturę 	<ul style="list-style-type: none"> - Potwierdzenie płatności kartą - Potwierdzenie przelewu - Faktura
Serwis i konserwacja pojazdów	<ul style="list-style-type: none"> - Mechanik - Warsztat 	- Po zakończonym przewozie pojazdy przechodzą kontrolę techniczną i są przygotowywane do kolejnych tras przez mechaników	- Historia serwisowa pojazdów
Przyjęcie reklamacji	<ul style="list-style-type: none"> - Klient jako klient indywidualny lub jako przedsiębiorstwo - Właściciel towaru 	<ul style="list-style-type: none"> - Klient zgłasza reklamację - Pracownicy firmy uwzględniają reklamacje i zwracają pieniądze za opóźnienie dostawy, zwracają pieniądze za uszkodzony towar bądź zgubiony towar, lub wypłacają rekompensatę za błędy w dokumentacji, lub odrzucają reklamację 	<ul style="list-style-type: none"> - Dane przewozu - Dane reklamacji
Okresowe rozliczenie działalności	Urząd skarbowy	- Księgowy ze specjalistą rozlicza należny podatek za dany okres	- Dane podatkowe

Biznesowy kontekst systemu:



Słownik:

- **Klient** – Klient indywidualny lub przedsiębiorstwo
- **Klient indywidualny** – Osoba prywatna potrzebująca transportu rzeczy ponad gabaryt
- **Przedsiębiorstwo** – Firma potrzebująca transportu ponad gabaryt jednorazowo lub wielorazowo
- **Magazyn** – Punkt w którym kierowca odbiera towar do przewozu od klienta
- **Urząd Skarbowy** – Instytucja rozliczająca podatki
- **Operator kart płatniczych** – Oprogramowanie realizujące płatności bezgotówkowe z użyciem terminala
- **Bank** – Instytucja finansowa zajmująca się gromadzeniem, przechowywaniem i obrotem środkami pieniężnymi oraz udzielaniem kredytów
- **Magazynier** – Osoba upoważniona do zabezpieczenia i umieszczenia towaru w pojeździe
- **Właściciel towaru** – Osoba do której towar należy, lecz nie jest osobą zlecającą
- **Mechanik** – Specjalista odpowiedzialny za konserwację i naprawę pojazdów
- **Warsztat** – Miejsce naprawy i serwisu pojazdów
- **Punkt docelowy** – Miejsce końcowe dostawy towaru
- **Optymalna trasa** – Najlepiej dobrana droga transportu pod względem kosztów i czasu
- **Towar** – Rzecz, bądź rzeczy ustalone w umowie przez klienta
- **Dane klienta** – Informacje o osobie lub firmie korzystającej z usługi transportu
- **Dane pojazdu** – Szczegółowe informacje o pojeździe transportującym towar
- **Dane trasy** – Informacje o przebiegu trasy
- **Dokument przewozowy** – Dokument potwierdzający przyjęcie towaru do transportu i określający warunki przewozu
- **Dokument o specyfikacji ładunku** – Zestawienie szczegółowych informacji dotyczących rodzaju, ilości i parametrów przewożonego towaru

- **Wydruk z tachografu** – Dokument rejestrujący czas pracy kierowcy, prędkość pojazdu oraz przebyte trasy
- **Dane GPS** – Informacje o bieżącej lokalizacji pojazdu
- **Status przewozu** – Aktualny etap realizacji transportu
- **Historia serwisowa pojazdów** – Dokument rejestrujący naprawy i przeglądy pojazdów
- **Dane reklamacji** – Informacje o zgłoszonych problemach i roszczeniach dotyczących usług
- **Potwierdzenie płatności kartą/Potwierdzenie przelewu** – Dokument potwierdzający dokonanie opłaty bezgotówkowej/przelewowej
- **Dowód zakupu** – Paragon bądź faktura

Aktorzy biznesowi:

- Klient jako klient indywidualny lub przedsiębiorstwo
- Magazynier
- Magazyn
- Operator kart płatniczych
- Bank
- Mechanik
- Warsztat
- Właściciel towaru
- Urząd Skarbowy

Procesy biznesowe:

- Przyjęcie zlecenia
- Planowanie transportu
- Realizacja transportu
- Monitorowanie transportu
- Rozliczenie transakcji
- Serwis i konserwacja pojazdów
- Przyjęcie reklamacji
- Okresowe rozliczenie działalności

Ustalenie ceny:

Firma „*InterTrans*” stosuje dynamiczne wyceny, które ustalane są na podstawie: długości trasy oraz zużycia paliwa, wagi przewożonego ładunku, rodzaju towaru (np. wymagający chłodni), opłat drogowych i dodatkowych kosztów logistycznych.

Cel wytworzeniu systemu informatycznego:

Celem wprowadzenia systemu informatycznego jest usprawnienie operacji logistycznych, zwiększenie efektywności zarządzania transportem, optymalizacja tras i kosztów oraz poprawa obsługi klienta. System umożliwi automatyczne monitorowanie pojazdów, generowanie raportów z przewozów oraz archiwizację dokumentów przewozowych.