**תיאור המערכת ומטרותיה**

מוסך לרדיאטורים- כ-5 לקוחות ביום, כ-10 מוסכים ביום, כ-7 הזמנות ביום, כ-10 תיקונים ביום, כ-5 מכירות ביום, כ-5 משלוחים ביום.

מטרת העסק- להרוויח ולתת שירות טוב.

מטרת המערכת הנבדקת- המערכת הנבדקת נועדה לטפל בכל צורך של המוסך, בין אם זה טיפול בלקוחות, ברישומם ובמכירה להם.

מאפייני פעילות היום- כ-5 לקוחות ביום, כ-10 מוסכים ביום, כ-7 הזמנות ביום, כ-10 תיקונים ביום, כ-5 מכירות היום, כ-5 משלוחים ביום, כ-1 החזרות לספק בשבוע בשל פגם, כ-1 הזמנות שלא הגיעו מספק בשבוע, כ-3 לקוחות שחזרו בשל מוצר פגום או תיקון לקוי בשנה, כ-5 דחיית לקוחות בשל לחץ לתאריך אחר.

מאפייני פעילות צפויים- כ-10 לקוחות ביום, כ-20 מוסכים ביום, כ-15 הזמנות ביום, כ-15 תיקונים ביום, כ-15 מכירות היום, כ-15 משלוחים ביום, כ-0 החזרות לספק בשבוע בשל פגם, כ-0 הזמנות שלא הגיעו מספק בשבוע, כ-1 לקוחות שחזרו בשל מוצר פגום או תיקון לקוי בשנה, כ-2 דחיית לקוחות בשל לחץ לתאריך אחר.

אילוצים- אין אפשרות ליותר מ-5 רכבים לגשת למוסך ביחד, דחיית לקוחות בשל לחץ לתאריך אחר, אין אפשרות לעשות יותר משתי פעולות במקביל (לדוגמה- משלוח, תיקון) בשל קיומו של עובד אחד בלבד, בעת משלוחים יש להשאיר את המוסך לבד, ללא השגחה.

מונחים שכיחים- ספק, הזמנה, מכירה, לקוח, מוסך, תיקון, לחץ, רכב, משלוח, עובד, מלאי, פריט, חשבונות, מנהל, מנהל רכש.

תיחום המערכת העתידית- כל המערכת ממוחשבת.