

System Zarządzania i Ewidencji Warsztatu “SZEW”

Stan przed wprowadzeniem systemu

Obecnie w Warsztacie nie funkcjonuje system informatyczny organizujący pracę firmy. Ewidencja zleceń odbywa się głównie w formie papierowej, co stwarza ryzyko pomyłek i zgubienia dokumentacji. Nowe zlecenia są zapisywane manualnie w zeszycie. Poszczególni pracownicy w różny sposób wymieniają się informacjami, często tylko ustnie, co skutkuje błędami w pracy oraz obniżoną wydajnością.

Dzień w warsztacie zaczyna się od zebrania zespołu i sprawdzenia obecności. Po porannym sprawdzeniu obecności, pracownicy przeglądają zeszyt ze zleceniami i rozdzielają między siebie zadania. Każdy pracownik specjalizuje się w różnych typach napraw, jednak brak centralnego systemu informacji powoduje, że nie są na bieżąco z postępem na innych stanowiskach, chyba że zapytają o ten postęp osoby odpowiedzialnej za nie. Co za tym idzie właściciel firmy oraz klienci nie mają wglądu na bieżący postęp prac. Mechanikom brakuje również informacji na temat dostępnych części i narzędzi oraz czasu dostaw na złożone przez warsztat zamówienia.

Pracownik biura jest obecnie odpowiedzialny za wszystkie interakcje między warsztatem a klientem, takie jak przyjmowanie nowych zleceń, informowanie klienta o postępie prac i ustalanie terminów odbioru pojazdu z warsztatu. Zajmuje się on także przyjmowaniem i składaniem zamówień na części i narzędzia konieczne do przeprowadzania napraw. Osoba prowadząca biuro zarządzająca stanem części na magazynie nie ma łatwego i szybkiego wglądu na to co posiada warsztat i musi w tym celu komunikować się z innymi współpracownikami. Wydawanie i przyjmowanie pojazdów przez pracownika biura również jest utrudnione przez brak centralnego systemu komunikacji z klientami.

Osoba prowadząca biuro korzysta z komputera stacjonarnego z systemem Windows 10 oraz używa przeglądarki Firefox. Wszystkie używane aplikacje specjalistyczne, takie jak programatory, czytniki diagnostyczne, itp. są dostępne przez przeglądarkę internetową. W celu wystawienia dokumentów sprzedaży dane i listy zleceń spisywane są ręcznie, co prowadzi do okazjonalnych błędów. Firma nie posiada również systemu tworzenia kopii zapasowych, co może skutkować nieodwracalną utratą danych i poświadczeń do serwisów wykorzystywanych w firmie (dane logowania do portali zamówień części, narzędzi, itp.).

Pojęcia

Organizacja:

Warsztat samochodowy

Interesariusze organizacji:

- Właściciel warsztatu
- Osoba prowadząca biuro obsługi warsztatu
- Firmy świadczące usługi holownicze
- Mechanicy
- Klienci warsztatu
- Dostawcy narzędzi
- Dostawcy części
- Urząd Skarbowy

Dziedzina problemowa:

Tworzony system ma na celu usprawnienie przyjmowania nowych zleceń, poprawę obsługi bieżących zleceń oraz automatyzację procesów w firmie. Dzięki jego wprowadzeniu komunikacja i dostęp do informacji zostaną znacząco usprawnione, co w efekcie końcowym przyspieszy realizację zleceń.

Interesariusze dziedziny problemowej:

- Właściciel warsztatu
- Osoba prowadząca biuro obsługi warsztatu
- Mechanicy
- Klienci warsztatu