

# Specyfikacja procesów biznesowych

## 1. Biznesowe cele organizacji

Szkoła jazdy “xyz” odpowiada za szkolenie umiejętności prowadzenia pojazdu swoich kursantów, przygotowuje ich do egzaminu teoretycznego oraz praktycznego. Kurs zamówić oraz opłacić można zarówno w lokalu, jak i na odległość. Głównym celem organizacji jest utrzymanie jak najwyższego poziomu nauczania swoich klientów, a co za tym idzie, posiadanie wysokiego współczynnika zdawalności oficjalnych egzaminów jej kursantów. Taka polityka biznesowa przełożyć się może na zwiększenie potencjalnej bazy klientów. Głównym założeniem właściciela firmy jest **zwiększenie współczynnika zdawalności egzaminu teoretycznego z 59% do 65% oraz egzaminu praktycznego z 37% do 50% w przeciągu jednego roku**. Tym samym, należy dopilnować, aby **miesięczne współczynniki zdawalności nie były niższe niż kolejno 70% oraz 55%**. Drugim celem biznesowym jest stałe powiększanie bazy aktualnych kursantów. W związku z tym oczekiwany jest **comiesięczny wzrost klientów o 3% względem poprzedniego miesiąca**.

Głównym problemem właściciela jest odpowiedni dobór instruktora dla danych klientów oraz sposób na zwiększenie procentu zdawalności kursantów i odpowiedniego szkolenia instruktorów. Jednym z ważniejszych problemów biznesowych w tej organizacji jest również ustalanie harmonogramu dla poszczególnych instruktorów oraz obserwacja i ocena ich pracy wedle osiągnięć ich kursantów. Tym samym, dla klientów o mniejszych umiejętnościach można by przydzielić pracownika z lepszą renomą. Prezes organizacji chciałby również zaobserwować, które miesiące są lepsze pod względem liczby nowo zapisujących się kursantów oraz w którym miesiącu odbywa się najwięcej jazd.

## 2. Procesy biznesowe

### Szkolenia praktyczne

- *Ogólny opis procesu biznesowego*

Kursant przy zapisaniu się na kurs zostaje przypisany do danego instruktora (może też wybrać go samemu, jeżeli ma konkretne preferencje, lub później zmienić go, gdyby mu się nie spodobał), z którym umawia się na jazdy szkoleniowe. O ustalonej godzinie, w ustalonym miejscu, wsiada za kierownicę samochodu szkoleniowego, z instruktorem na miejscu pasażera. Lekcja trwa ustaloną ilość czasu. Łączna suma godzin jazdy wynosi 30. Płatność za szkolenie praktyczne może zostać wykonana jednorazowo na początku kursu lub w ratach, następujących przed ustalonymi godzinami jazdy (np. przed 10 i 20 godziną).

- *Typowe pytania (każdy “zysk” jest zyskiem tylko ze szkoleń praktycznych)*
  - Porównaj liczbę zapisanych kursantów pomiędzy różnymi kategoriami kursów.

- Podaj łączną ilość kursantów odbywających w danym miesiącu szkolenia pod okiem danego instruktora.
- Podaj łączną ilość godzin szkolenia jaką odbył w tym miesiącu dany instruktor.
- Porównaj zysk w bieżącym miesiącu z zyskiem z miesiąca poprzedniego.
- Podaj średni miesięczny zysk na przestrzeni ostatniego roku.
- Podaj łączny zysk za ostatni rok.
- Porównaj zysk z ostatniego miesiąca ze średnim rocznym zyskiem.
- Jaka długość lekcji jest najczęściej wybierana?
- Podaj najczęściej wybierane (na jazdę szkoleniową) godziny w ciągu dnia.
- Porównaj najczęściej wybierane (na jazdę szkoleniową) godziny w ciągu dnia pomiędzy okresem letnim a zimowym.
- Porównaj ilość godzin szkoleń praktycznych pomiędzy rokiem szkolnym a wakacjami.

- *Dane*

Wszystkie dane o kursach są pozyskiwane z harmonogramu szkoleń oraz sprawozdania finansowego, zawartych w systemie DriveBy. W harmonogramie oprócz godzinowej rozpiski szkoleń przechowywane są również dane personalne kursanta oraz instruktora prowadzącego kurs, kategoria kursu oraz informacje o samochodzie przypisanym do konkretnego instruktora.

## Utrzymanie samochodów szkoleniowych

- *Ogólny opis procesu biznesowego*

Proces ten obejmuje regularne przeglądy techniczne, nieplanowane serwisowanie (w razie wypadku lub nagłej awarii), wymianę zużywających się elementów lub płynów oraz wszelkie inne zabiegi mające na celu utrzymanie sprawności auta. Najpierw identyfikowany jest problem dotyczący pojazdu (np. koniec ważności przeglądu, konieczność zmiany opon, brak paliwa, brak płynu do spryskiwaczy, przepalona żarówka czy awaria silnika). Następnie, w zależności od złożoności problemu, zajmuje się nim odpowiednia osoba - paliwo uzupełnić może instruktor, za to w przypadku poważniejszego uszkodzenia pojazdu, trzeba go oddać do mechanika. Wszystkie koszty utrzymania pojazdu są rejestrowane i opłacane przez szkołę jazdy.

- *Typowe pytania*

- Podaj ilość paliwa zużytą przez wszystkie auta w ostatnim miesiącu
- Podaj kwotę, która została przeznaczona na utrzymanie auta o rejestracji GWE503G0 w przeciągu ostatniego roku
- Podaj rejestrację auta, do którego jest przyporządkowanych najwięcej zdarzeń obejmujących utrzymanie pojazdu
- Podaj miesiąc, w którym wydano najwięcej pieniędzy na paliwo
- Jakie zdarzenie spośród wszystkich dotyczących utrzymania pojazdu było najbardziej kosztowne?
- Jakie zdarzenie spośród wszystkich dotyczących utrzymania pojazdu było najczęściej spotykane?
- Podaj rejestrację auta, które było najczęściej serwisowane ze względu na fizyczne uszkodzenia

- Ile procent z zarejestrowanych zdarzeń było obsługiwanych przez instruktorów, a ile było oddelegowanych do osób zewnętrznych?
- Podaj kwotę, która została wydana w przeciągu ostatniego roku na zdarzenia obsługiwane przez osoby zewnętrzne

- *Dane*

Dane zawierające informacje o zdarzeniach dotyczących utrzymania samochodów szkoleniowych znajdują się w arkuszu kalkulacyjnym Excel. Zawarte są tam takie informacje jak typ zdarzenia, kwota, data, informacja którego auta dotyczy serwisowanie oraz kto je zrealizował.