

## Case Study AUTOSERVIS

Do Autoservisu přijíždějí zákazníci se svými vozidly. Autoservis provádí opravy a další běžné služby, což pro autoservis představuje zakázku, při jejíž realizaci se provádějí určité operace. Na zakázce může pracovat jeden nebo více automechaniků. Ne každý automechanik má kvalifikaci na provádění všech operací. Zakázka znamená dále spotřebu různých druhů materiálu, který je uskladněn na jednom, nebo více skladech. Při příjmu zakázky je přijímajícím mechanikem odhadnuta cena a termín provedení. Skutečná cena zakázky je dána cenou materiálu a provedenými operacemi. Existuje číselník operací, který stanoví cenu za provedení operace, druhy a množství potřebného materiálu a dobu nutnou k provedení operace. Automechanici jsou hodnoceni vzhledem k zakázkám, na kterých pracovali - vedení chce také vědět, jak rychle potřebnou operaci mechanik zvládl a kolik materiálu na to spotřeboval a to pro každou zakázku.

Průzkumem v autoservisu byly dále zjištěny následující skutečnosti:

- zákazníci zpravidla přijíždějí do servisu sami, ale významnou část tvoří i stálí zákazníci, které autoservis pravidelně obesílá pozvánkami na preventivní prohlídku vozu. Tato prohlídka bývá uskutečněna 1 měsíc po uplynulé prohlídce,
- při příjmu vozidla do servisu je se zákazníkem sepsána objednávka, která obsahuje popis požadovaného výkonu, předběžnou cenu a termín provedení. Práce je při ukončení zakázky buď zákazníkem uhrazena v hotovosti (zákazník obdrží vyúčtování), nebo je mu zaslána faktura, jejíž splatnost do 14 dnů je pečlivě sledována. Při nedodržení termínu splatnosti je zákazník obeslán upomínkou a je mu účtováno penále. Konečná cena zakázky nesmí přesahovat cenu odhadnutou o více, než 20%, jakýkoliv takový přesah je přijímajícímu (t.j. provádějícímu) automechanikovi stržen z výplaty,
- mechanici jsou vypláceni jednou týdně, přičemž je zohledňována kvalita jejich práce. Mechanikova výplata však nesmí klesnout pod úředně stanovené minimum. Jakmile je mechanik potřeť vyhodnocen jako ztrátový, je s ním sepsána výpověď,
- současně jsou jednou ročně vyhodnocováni i nejlépe pracující mechanici. Nejlepší pracovník obdrží na konci roku mimořádnou odměnu ve výši tří svých průměrných týdenních výplat,
- pro případ reklamace je třeba evidovat po dobu 6 měsíců veškeré údaje o provedených zakázkách. Případné ztráty z reklamací se pochopitelně odrazí v hodnocení mechanika,
- zásoby materiálu ve skladech jsou průběžně sledovány a doplňovány pomocí skladových limitů pro každý materiál. Jakmile celková zásoba určitého druhu materiálu v autoservisu klesne pod limit, je okamžitě vystavena objednávka na dodavatele z katalogu dodavatelů.

Úlohy:

1. Vytipujte hranice podniku, zákazníky a případné další aktéry z jeho okolí.
2. Vytipujte základní objekty, jejich atributy a vztahy a znázorněte je pomocí diagramu tříd.
3. Vytipujte klíčové a základní podpůrné procesy a jejich vazby a vytvořte Globální model procesů (Eriksson-Penkerova notace).
4. Vytipujte události a potřebné reakce na ně. Události / reakce rozdělte do procesů, doplňte jejich vstupy, výstupy a potřebnou komunikaci (BPMN).
5. Vytipujte klíčové třídy a popište jejich životní cykly.
6. Vybalancujte popsání procesy s modelem objektů a jejich životních cyklů a s globálním modelem procesů, proveďte případné úpravy a vyladte celkový model.

## Seznam událostí

událost	typ <sup>1</sup> (Č/AH)
Zákazník požaduje opravu	AH
Uplynutí 1 měsíce od poslední prohlídky	Č
Uplynula lhůta splatnosti faktury (14 dní)	Č
Zákazník reklamuje zakázku	AH
U zakázky prošla reklamační lhůta (1/2 roku)	Č
Mechanik dokončil zakázku	AH
Mechanik provedl operace na zakázce	AH
Nastal výplatní den (Konec týdne)	Č
Vedení vyplácí (1x ročně) odměny nejlepším pracovníkům	Č
Skladník vydá materiál ze skladu	AH
Skladník přijme materiál na sklad	AH
Vedení stanoví nové limity materiálu	AH

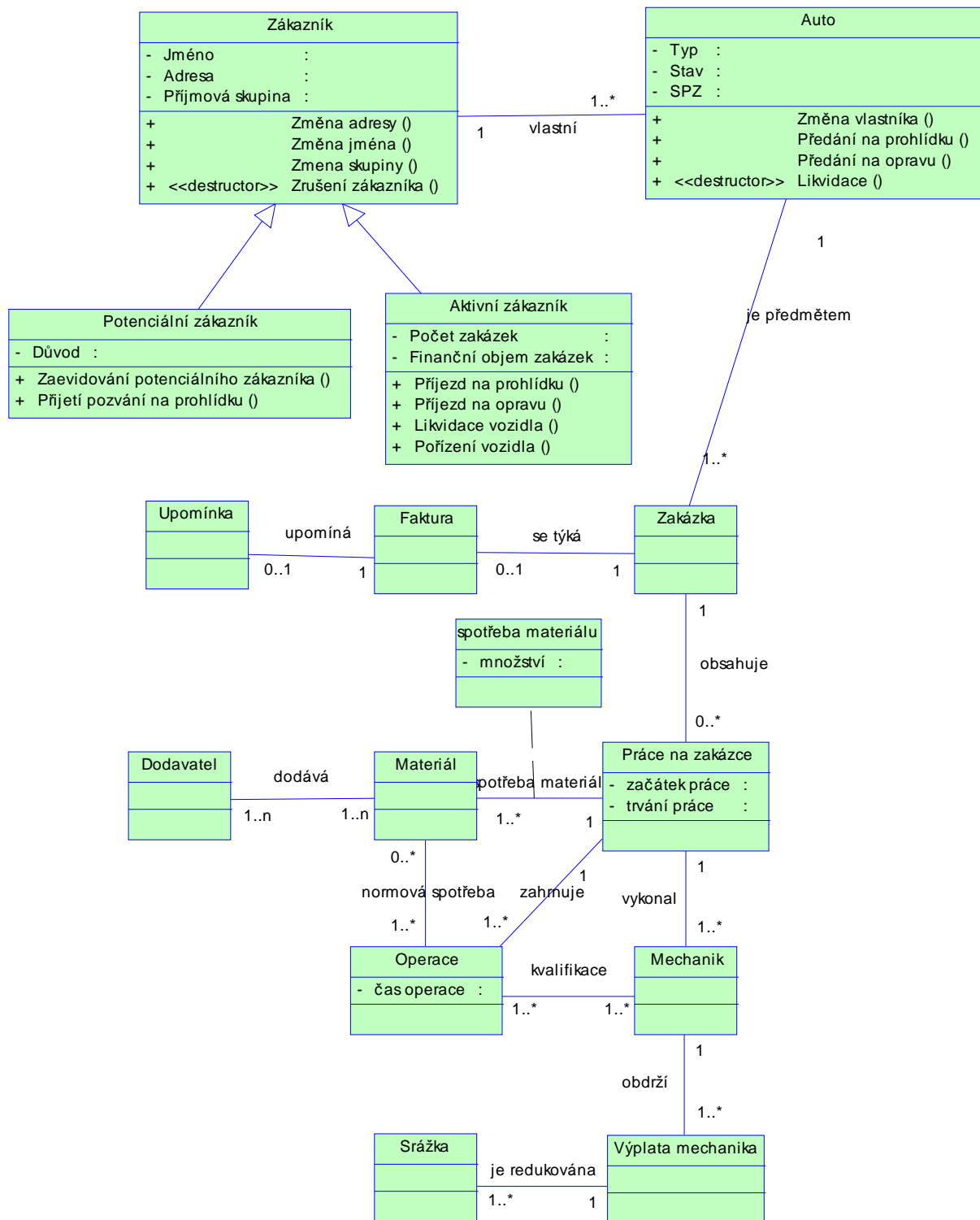
Stálý zákazník oznámí změnu adresy	AH
Vedení (1x za rok) vyřazuje neaktivní zákazníky	Č
Vedení přijme nového mechanika	AH
Mechanik oznámí změnu osobních údajů	AH
Vedení rozváže s mechanikem pracovní poměr	AH
Uplynula ochranná lhůta pro bývalého zaměstnance (6 měsíců)	Č
Vedení pravidelně (1x měs) požaduje informace o zakázce	Č
Vedení pravidelně (1x měs) požaduje infce o mechanicích	Č
Zákazník zaplatí fakturu/účet	AH
Vedení mění číselník operací	AH

---

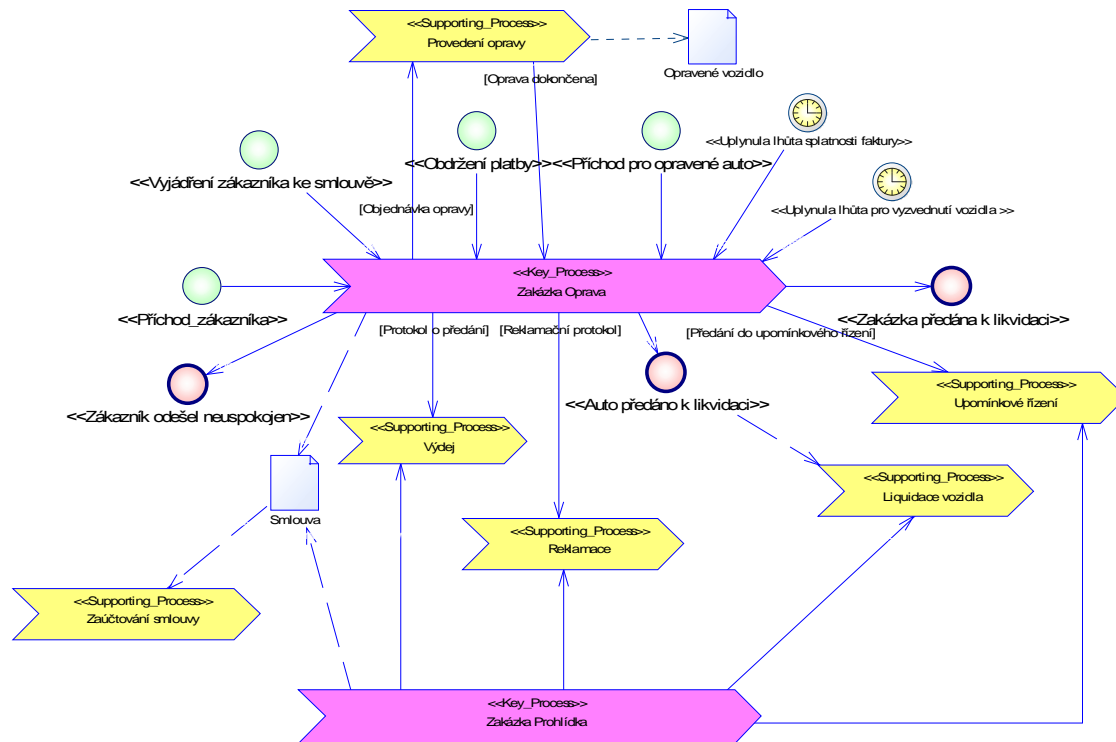
<sup>1</sup> Č ..... časovaná událost

AH .... ad hoc událost

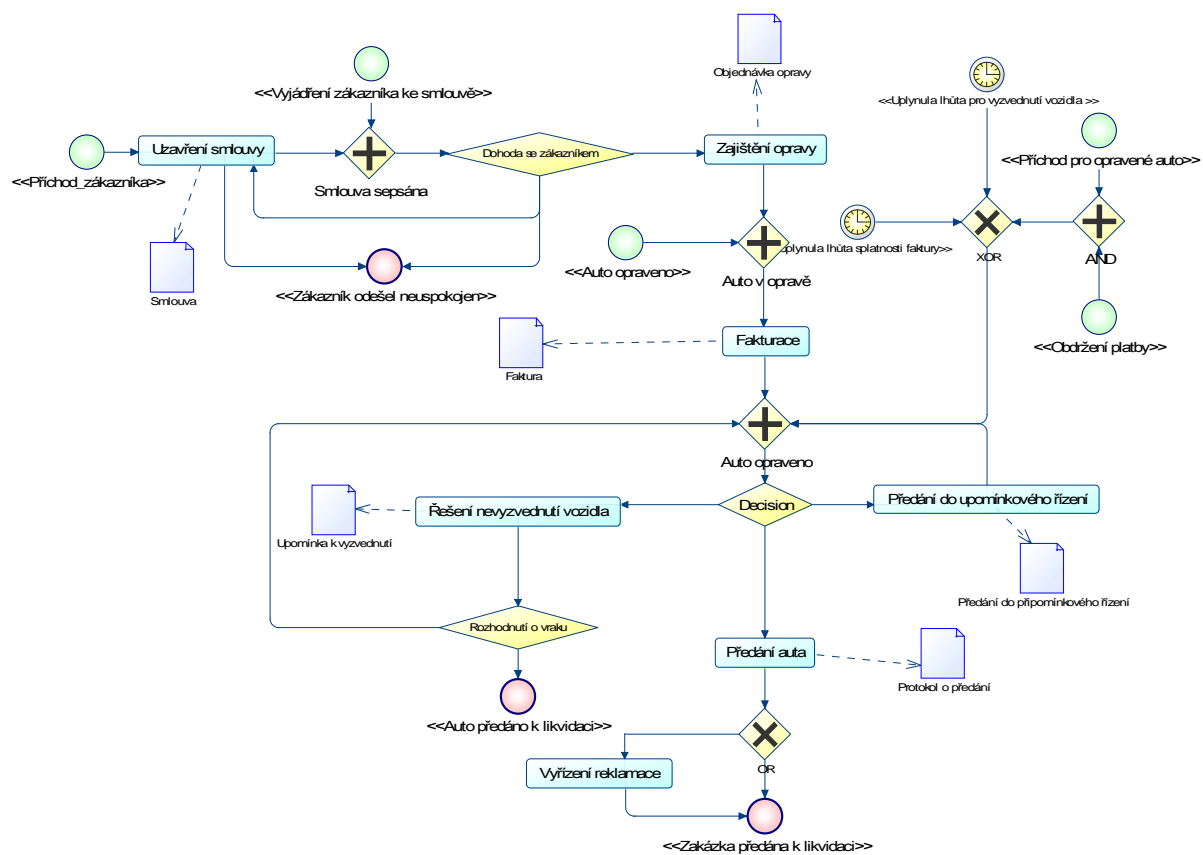
## Konceptuální model Autoservisu



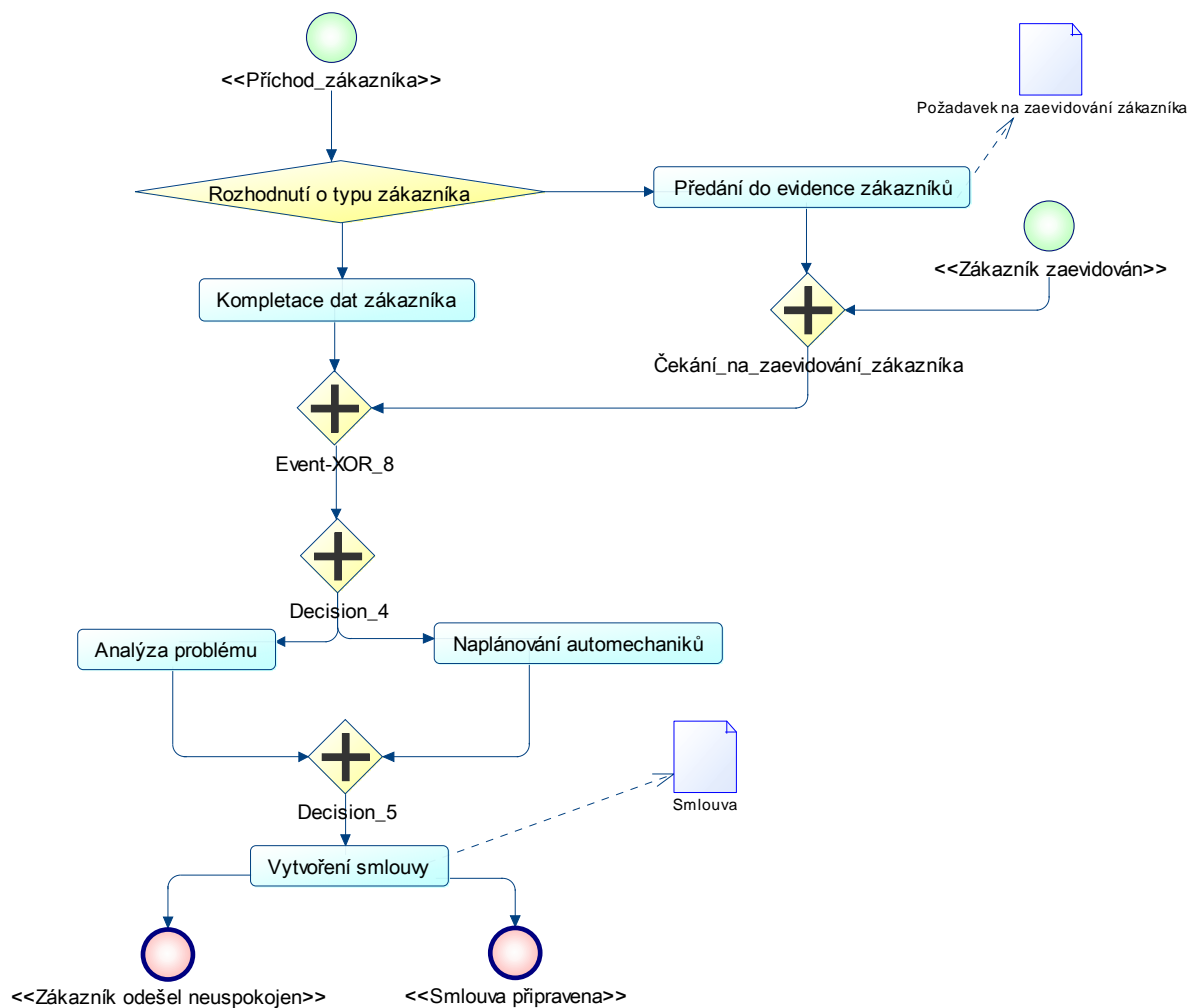
## Globální model procesů



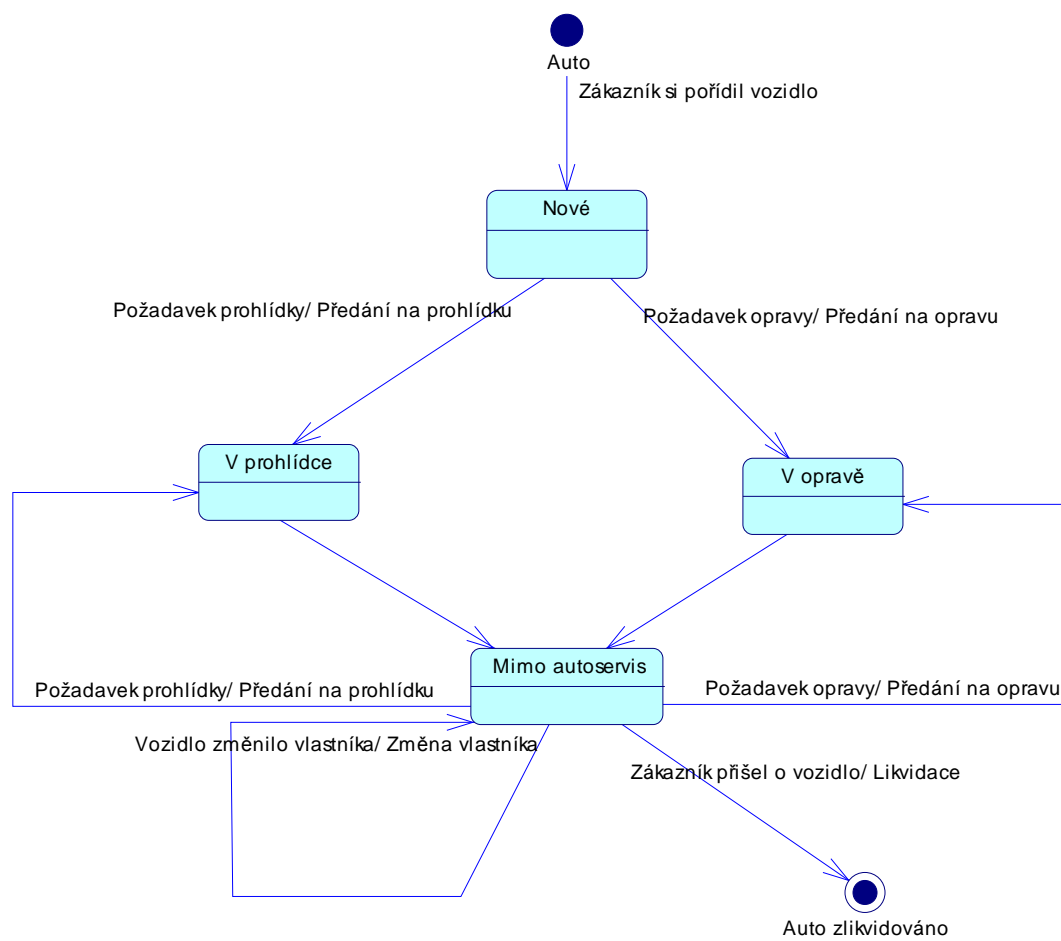
## Detailní model klíčového procesu



## Detail činnosti Uzavření smlouvy



## Životní cyklus Auto



## Životní cyklus Zákazníka

