

Przedstawienie działalności Firmy świadczącej usługi IT.

Celem działalności firmy VSparcie jest obsługiwanie awarii rozpoczynając od jej zgłoszenia do rozwiązania danego problemu.

Opis firmy

Firma VSparcie jest średniej wielkości firmą działającą w centrum Olsztyna. Zatrudnia kierownika firmy, recepcjonistkę przyjmującą zlecenia telefonicznie i stacjonarnie oraz 4 specjalistów w różnych dziedzinach IT rozwiązujących problemy klientów. Siedziba firmy znajduje się na ulicy Warmińskiej 22 A. Firma planuje otwarcie kolejnych działów w Iławie oraz Brześciu.

Firma korzysta z usług zewnętrznej księgowej, która zajmuje się sprawami związanymi z fakturami oraz rozliczeniami podatkowymi

Zasoby Firmy

Firma dysponuje nowoczesnym sprzętem do diagnostyki, analizowania i rozwiązywania problemów technicznych. Dodatkowo na stanie znajdują się zapas często potrzebnych części zamiennych do laptopów/komputerów personalnych.

Procesy biznesowe

Przyjmowanie zleceń

- Klient może skontaktować się z firmą telefonicznie, mailowo, osobiście lub poprzez systemu zgłoszeń online, aby zgłosić usterkę. Podaje on wtedy opis problemu, urządzenie/oprogramowanie, którego dotyczy zgłoszenie oraz może poprosić, aby problem stał się priorytetowym za dodatkową opłatą.

Analiza problemu

- Po zgłoszeniu jeden z specjalistów analizuje informacje otrzymane od klienta i decyduje czy problem może zostać rozwiązany zdalnie czy będzie wymagane zaproszenie klienta do siedziby wraz z wadliwym urządzeniem, a w razie większych zgłoszeń jest możliwość pojechania do klienta w celu analizy problemu u klienta.

Naprawa i rozwiązanie problemów

- Po wstępnej analizie specjalista podaje wstępnie ramy czasowe naprawy oraz kosztu. Po zgodzie klienta przystępuje do rozwiązywania problemów. W razie potrzeby klient może dopytać o stanie zgłoszenia oraz o postępach jego realizacji.

Testowanie po naprawie

- Po zakończeniu pracy technik przy obecności klienta testuje oprogramowanie, aby pokazać, że wszystko jest zgodne z wymaganiami klienta. Klient może poprosić o wykonanie dalszych czynności w razie własnej potrzeby.

Zakończenie procesu

- Klient otrzymuje raport o tym co zostało wykonane oraz o częściach, które zostały zakupione do naprawy.
- Klient może wybrać między paragonem a fakturą do zapłaty. Klient może wybrać między zapłatą gotówką lub kartą płatniczą. Transakcjami kartą zajmuje się Operator kart płatniczych.
- Klient zostaje też pouczony o podstawowych sposobach konserwacji swojego urządzenia.
- W razie pytań klienta, specjaliści są do jego dyspozycji.
- Firma oferuje również 90 dni gwarancji na dany problem, jeżeli problem wystąpi znowu, w ciągu gwarancji, firma zajmie się nim bezpłatnie.

Aktorzy biznesowi

- **Klient** = osoba lub firma zgłaszająca awarie do firmy i korzystająca z jej usług
- **Technik/Specjalista IT** = osoba odpowiedzialna za diagnozowanie i naprawę urządzeń oraz oprogramowań.
- **Właściciel firmy (kierownik)** = odpowiada za nadzór nad firmą oraz podejmuje decyzje dotyczące rozwoju firmy.
- **Recepcjonista** = osoba odpowiadająca za przyjmowanie klientów oraz przekazywanie ich do odpowiednich specjalistów.
- **Księgowa** = zajmuje się prowadzeniem księgowości, rozliczeniami podatkowymi oraz raportami finansowymi.