

Olsztyn 05.03.2025

SPRAWOZDANIE 1

Analiza modelu biznesowego:

Firma świadcząca usługi IT.

Autorzy:
Konrad Sendlewski
Raman Vaitsiuk

Przedstawienie działalności Firmy świadczącej usługi IT.

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

Opis firmy

Firma VSpacie 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.



