Olsztyn, 5 marca 2025

Sprawozdanie 1

**Przedstawienie organizacji „RobKrys Repairs”**

**Cel działalności firmy**

Celem działalności firmy RobKrys Repairs jest sprzedawanie klientom usługi polegającej na naprawie uszkodzonego sprzętu AGD/RTV.

**Opis firmy**

Firma jest niedużą firmą działającą w obrębie osiedla mieszkaniowego. Zatrudnia dwóch pracowników: serwisant i kierownik. Siedziba firmy znajduje się w Olsztynie przy ulicy Mieczysława Orłowicz 1. Na razie nie przewiduje się otwierania filii firmy w innych miejscach.

**Procesy biznesowe**

**Przyjęcie zgłoszenia**

* Klient zgłasza problem z wybranym sprzętem AGD/RTV drogą telefoniczną lub poprzez przyjście do recepcji, opisując model urządzenia i występujący z nim problem
* Na podstawie podanych informacji, kierownik oferuje wstępną wycenę i czas oczekiwania na naprawę

**Naprawa**

* Klient dostarcza do warsztatu uszkodzony sprzęt
* Sprzęt jest poddawany dokładniejszej egzaminacji przez serwisanta w celu rozpoznania problemu, pozyskania dokładnej wyceny i czasu naprawy, oraz listy części potrzebnych do naprawy
* Zamawiane są części niezbędne do naprawy niedostępne w warsztacie
* Sprzęt jest naprawiany w wyznaczonym terminie

**Przekazanie sprzętu klientowi**

* Klient jest informowany o ukończeniu naprawy i o ostatecznej cenie drogą telefoniczną, oraz ustalany jest termin odbioru
* Klient przychodzi do warsztatu w celu zapłaty za naprawę i odebrania sprzętu
* Klientowi jest wydawana 6-miesięczna gwarancja na naprawione elementy sprzętu

**Reklamacja naprawy**

* W przypadku gdy klient uzna, że naprawa nie została wykonana prawidłowo składa reklamację

Reklamacja jest rozpatrywana; pozytywnie, gdy produkt zawiera wady istotne, które powstały na skutek naprawy lub nie zostały usunięte w procesie naprawy; negatywnie, gdy wada powstała z winy klienta lub nie stwierdzono wady.

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji klientowi oferuje się nieodpłatne usunięcie wad produktu.

**Naprawa gwarancyjna**

* Jeżeli reklamacja została złożona po upływie ważności gwarancji, wniosek jest odrzucany
* W przypadku stwierdzenia wady istotnej elementu lub sprzętu objętego gwarancją, przeprowadzana jest nieodpłatna naprawa.

**Inwentaryzacja**

• Pod koniec roku obrotowego sprawdzany będzie stan magazynu – uwzględnia to zliczenie posiadanych części do napraw i narzędzi

• Stan rzeczywisty porównywany będzie ze stanem w systemie (aktualizowanym na bieżąco podczas zużywania części) aby uniknąć błędów

• Analizowane będzie na które części jest największe zapotrzebowanie, a na które najmniejsze

• Na podstawie danych ustalany jest harmonogram zamówień od zaufanego dostawcy, aby uniknąć braków

**Aktorzy biznesowi**

**Klient =** osoba, która wymaga naprawy posiadanego sprzętu

**Kierownik =** osoba odpowiedzialna za akceptowanie zgłoszeń i reklamacji, ustalanie cen serwisu i zamawianie niezbędnych części

**Serwisant =** osoba odpowiedzialna za naprawę sprzętu

Robert Gryska

Krystian Czajkowski