

Tema:E-salon BMW-a

Kratak opis

U 21. stoljeću teško je formirati uspješnu firmu ili privatno poduzetništvo bez dobrog informacionog sistema. Uposlenici salona su imali mnogih problema sa poslovanjem budući da su prilikom prodaje morali ponuditi kupcu veliki broj formulara sa kojima kupci nisu bili zadovoljni jer su potrošili mnogo vremena prilikom popunjavanja tih formulara. Zbog toga su imali ogromnu količinu papirologije koju su negdje skladištili, a pristup podacima je bio otežan.

Iz tih razloga, vlasnik poznatih BMW salona izrazio je želju da svojim kupcima omogući jedan novi vid pristupa uslugama koje njegov salon nudi. U pitanju je aplikacija koja bi se nalazila na oficijelnoj stranici salona. Funkcionalni zahtjevi koje ta aplikacija treba da omogući jesu:

1. elektronski pregled auta koje ima na raspolaganju
2. rezervaciju privatnog pregleda ili testiranja
3. elektronske kupovine auta uz opciju dostave
4. ugovaranje servisa automobila
5. traženja zamjenskog ključa u slučaju gubitka.

Klijentu salona trebaju biti obezbijedene sve relevantne informacije vezane za salon, a želje na prvi klik ispunjene.

Naručivanje i Plaćanje

Kroz dobro osmišljeni GUI, u malom broju koraka trebaju biti omogućene usluge zainteresiranim kupcima. Nakon podnesenog zahtjeva, odnosno odabira željenog auta u slučaju kupovine, kupcu se nudi formular koji je obavezan ispuniti. Na dnu formulara se traži odabir način plaćanja, pri čemu se provjerava materijalno stanje od strane elektronskih servisa, te pouzdanost istog kako bi sistem trenutačno odobrio zahtjev ili tražio saglasnost od vlasnika slanjem automatskog e-maila u slučaju nekompatibilnosti. U slučaju odobrenog zahtjeva, kupac odlučuje da li će se auto transportovati na željenu adresu uz dodatni trošak ili će se slati kupon na e-mail ili adresu za lično preuzimanje vozila. Vjernim kupcima, te onim koji su saglasni nositi simboličnu reklamu salona, kao i onim koji plaćaju u kešu trebaju biti omogućeni određeni popusti, odnosno povlastice. U slučaju da kupac zahtijeva brzu isporuku narucenog artikla, cijena je nešto veća. Ukoliko je izabrano plaćanje gotovinom tada se kupcu nudi kalendar na koje može odabrati datum i vrijeme preuzimanja automobila iz salona prilikom kojeg će izvršiti plaćanje, dok, ukoliko kupac odabere plaćanje putem kartice tada se pojavljuje forma na kojoj je dužan ostaviti svoje podatke. U slučaju da klijent nije u stanju jednokratno platiti, nudi se opcija plaćanja na rate te je cijena nešto veća.

Testna vožnja

Budući da, kada se radi o kupovini automobila radi se o većoj sumi novca, tako da kupac želi da zna tačno za šta daje određenu svotu novca. Upravo zbog toga sistem nudi kupcu testnu vožnju kako bi mogao isprobati model automobila koji želi kupiti. Kupcu se nudi forma na kojoj treba ostaviti svoje podatke kao i kalendar kako bi odabrao tačno vrijeme vožnje. Treba da budu prikazana vremena već rezervisanih termina kako bi kupac znao koji su slobodni termini kada on može rezervisati vožnju. Podaci idu na validaciju i ukoliko su podaci ispravni, šalje se poruka da je termin za vožnju rezervisan.

Dostava automobila na adresu

Prilikom plaćanja automobila kupcu je omogućeno da izabere opciju dostave automobila na adresu. Kupac daje adresu na koju želi da bude dostavljen automobil i određuje termin kada će biti slobodan za preuzimanje automobila.

Gubitak ključa

U slučaju gubitka ključa, klijentu se nudi forma sa unaprijed dogovorenim sigurnosnim pitanjima, te u slučaju da je svaki odgovor validan, pokreće se forma za plaćanje, te ugovara vrijeme i mjesto preuzimanja novog ključa.

Servis automobila

Kao i svaki salon, i salon našeg poslodavca je prema ugovoru kupovine automobila dužan omogućiti servis, odnosno tehnički pregled. Sistem treba da omogući rezervaciju termina, te uz dodatno plaćanje zahtijeva brži pregled. Nakon odrađenog servisa, u sistem se piše detaljan opis urađenog posla, koji su dijelovi zamijenjeni i šta je urađeno na automobile kako bi klijent na zahtijev imao uvid.

Pored navedenih, procesi koje sistem omogućava jesu:

- registracija uposlenika i trenutnih i budućih kupaca*
- login/logout uposlenika i trenutnih i budućih kupaca*
- pregled automobila koji se nalaze u prodaji*
- pregled i rezervaciju termina za testnu vožnju i dostavu automobile*
- rezervacija termin za servis automobile uz opis problema/kvara na automobilu*

Akteri u sistemu i procesi sa kojim su povezani

-U *slučaj upotrebe* našeg sistema dolaze akteri.

-Fizičke ličnosti ili korisnici sistema.

Onu su najčešći učesnici i mogu se naći gotovo u svakom sistemu, tako da su se našli i u našem sistemu.

Za naš sistem, E-salon BMW-a, akteri su ljudi koji će direktno koristiti sistem i koji su u ulozi **kupca** (osoba koje kupuje automobil), **iznajmljivača** (osoba koja hoće samo da testira auto, odnosno zatraži probnu vožnju).

-Korisnik našeg sistema može biti **drugi sistem** tj. saradnja našeg sistema sa uslugom npr. MasterCard-a za realizaciju transakcija plaćanja putem kreditnih kartica.

-Akteur u sistemu je također **vlasnik salona** za kojeg će biti omogućena potpuna kontrola sistema tj. uvid u uposlenike salona, uvid u sve narudžbe u sistemu i obračune narudžbi...

-Zatim, tu je i **prodavač** kojem je omogućen pristup za uvid u sve narudžbe u sistemu. Njemu je omogućena potvrda narudžbe nakon validacije podataka i on je akter koji u najvećoj mjeri komunicira sa kupcem.

-Pored navedenih, tu je i **serviser** vozila koji će imati omogućen pristup za uvid u arhivu servisa i opisa svakog od servisa kako bi se tačno znalo šta je popravljeno na kojem vozilu.

-**Radnik salona** koji je zadužen da bude tu sa potencijalnim kupcem, prilikom probne vožnje, kako bi se omogućila sigurnost vozila. On će imati omogućen uvid u termine testnih vožnji kako bi mogao biti tu prilikom vožnje.

-**Dostavljač** koji će imati pristup za uvid u listu automobila koji trebaju biti dostavljeni na adresu kao i termine kada trebaju biti dostavljeni i potrebne adrese.