

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 uposlenici 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 kako svojim kupcima, tako i uposlenicima 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.

Registracija kupaca u BMW klub

Prilikom prve kupovine automobila, kupci se registruju na sistem gdje imaju vlastiti account na kojem, pored svojih podataka, imaju podatke o svim kupovinama, servisima i ostalim uslugama u salonu. Ti podaci će biti korišteni za omogućavanje popusta na određene kupovine.

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. Kupac je obavezan unijeti validne podatke nakon čega se ti podaci provjeravaju od strane elektronskih servisa. Ukoliko kupac nije bio kažnjavao, kupovina će mu biti odobrena, u suprotnom neće. Na dnu formulara se traži odabir načina plaćanja. Omogućeno je plaćanje karticom i plaćanje prilikom preuzimanja automobila.

U slučaju odobrenog zahtjeva, pojavljuje se nova forma gdje kupac odlučuje da li će se auto transportovati na željenu adresu uz dodatni trošak ili se odlučuje za lično preuzimanje vozila.

Vjernim kupcima, te onim koji su saglasni nositi simboličnu reklamu salona omogućava se popust od 5% na tehničke preglede u salonu, te za one koji plaćaju u kešu obezbijedena je besplatna dostava za svaku kupovinu automobila.

Mogućnost na popuste imaju kupci koji su duže od 3 godine članovi BMW kluba u koji se učlanjuju prilikom prve kupovine automobila. Također, popust mogu ostvariti kupci koji imaju registrovane više od tri kupovine u salonu. I u prvom i u drugom slučaju se ostvaruje popust od 10% cijene automobila.

Ukoliko je izabrano plaćanje gotovinom tada se kupcu nudi kalendar na kojem može odabrati datum i vrijeme preuzimanja automobila iz salona prilikom kojeg će izvršiti plaćanje, dok, ukoliko kupac odabere plaćanje putem kartice tada se pojavljuje prethodno navedena forma na kojoj je dužan ostaviti svoje podatke o računu preko kojeg će izvršiti uplatu.

U slučaju da klijent nije u stanju jednokratno platiti, nudi se opcija plaćanja na rate.

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. Pored svakog modela automobila se nalazi dugme gdje se na klik kupcu nudi forma na kojoj treba ostaviti svoje podatke kao i kalendar kako bi odabrao tačno vrijeme vožnje. I u ovom slučaju također potencijalni kupac treba da unese validne podatke koji će ići na provjeru. Sve to u cilju omogućavanja veće sigurnosti. Treba da budu prikazana vremena već rezervisanih termina kako bi kupac znao koji su slobodni termini kada on može rezervisati vožnju. Nakon toga se pojavljuje prethodno navedena forma za odabir načina plaćanja.

Ukoliko se odabere gotovinsko plaćanje, klijentu se izdaje račun koji je dužan pokazati prilikom testne vožnje kada je ujedno dužan i platiti.

Ukoliko se odabere plaćanje karticom, pojavljuje se forma za unos podataka o računu sa kojeg će izvršiti plaćanje i ujedno se izdaje račun koji je opet dužan pokazati prilikom dolaska na testnu vožnju.

Ukoliko su svi podaci validni šalje se poruka da je termin za vožnju rezervisan. Ukoliko se odabrani automobil trenutno ne nalazi u salonu, kupac će biti obaviješten da trenutno nije moguća testna vožnja za taj automobil.

Dostava automobila na adresu

Prilikom unosa podataka 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. Termin za preuzimanje automobila neće biti omogućen između 20h i 8h.

Kod dostave automobila na željenu adresu, uključeni su dodatni troškovi koji se kreću od 50 do 200 KM u zavisnosti od udaljenosti mjesta na koje treba dostaviti od salona. Dostava automobila nije omogućena izvan države.

Gubitak ključa

U slučaju gubitka ključa, vlasnik automobila se registruje na vlastiti account i u mogućnosti je odabrati uslugu za kupovinu novog ključa. Klijentu se nudi forma sa unaprijed dogovorenim sigurnosnim pitanjima, te u slučaju da je svaki odgovor validan, izdaje mu se račun za kupovinu novog ključa koji će moći preuzeti u salonu u toku radnog vremena samo uz dobiveni račun.

Servis automobila

Kao i svaki salon, i salon našeg poslodavca je prema ugovoru kupovine automobila dužan omogućiti servis, odnosno tehnički pregled.

Sistem treba da omogućiti rezervaciju termina. Nakon odrađenog servisa, u sistem se piše detaljan opis urađenog posla, koji su dijelovi zamijenjeni i šta je urađeno na automobilu kako bi klijent na zahtjev imao uvid. U sistemu se nalazi cjenovnik popravki i nakon odrađenog svakog servisa, na account vlasnika automobila se šalje račun sa svim urađenim popravkama i krajnjom cijenom koju je vlasnik automobila dužan platiti prilikom preuzimanja automobila.

Pored navedenih, procesi koje sistem omogućava jesu:

- registracija uposlenika*
- 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 termina za servis automobila 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.

-Aker 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.