

Firma Gietka AGD

Organizacja = cała firma

Struktura firmy = dział zamówień, magazyn, dział realizacji zamówień, dział zajmujący się oferowaniem usług dodatkowych.

Dziedzina problemowa: dział zamówień, magazyn, dział realizacji zamówień, dział zajmujący się oferowaniem usług dodatkowych w zakresie montaż mebli u klienta i dowóz.

Aktorzy biznesowi: klient, nowy klient, hurtownia.

Pracownicy biznesowi: montaż, kierownik, kierowca, magazynier, konsultanci od nowych, konsultanci od stałych klientów, księgowa, pomocnik magazyniera

PU

- przyjęcie zamówień
- przyjęcie zamówień zdalnie
- przyjęcie zamówień osobiście
- zapis klienta
- zamówienie do hurtowni
- dostawa z hurtowni
- obsługa zamówień
- nadanie przesyłki
- dostawa
- montaż na miejscu
- sprzedaż bezpośrednia
- odbiór z magazynu
- rozlokowanie towaru w magazynie
- złożenie reklamacji
- obsługa reklamacji
- płatności

PU

- **przyjęcie zamówień**
 - ~~— przyjęcie zamówień zdalnie~~
 - ~~— przyjęcie zamówień osobiście~~
- **zapis klienta**
 - ~~— zamówienie do hurtowni~~
 - ~~— dostawa z hurtowni~~
- **obsługa zamówień**
 - ~~— nadanie przesyłki~~
- **dostawa**
- **montaż na miejscu**
 - ~~— sprzedaż bezpośrednia~~
 - ~~— odbiór z magazynu~~
 - ~~— rozłokowanie towaru w magazynie~~
- **złożenie reklamacji**
- **obsługa reklamacji**
- **płatności**

PU:

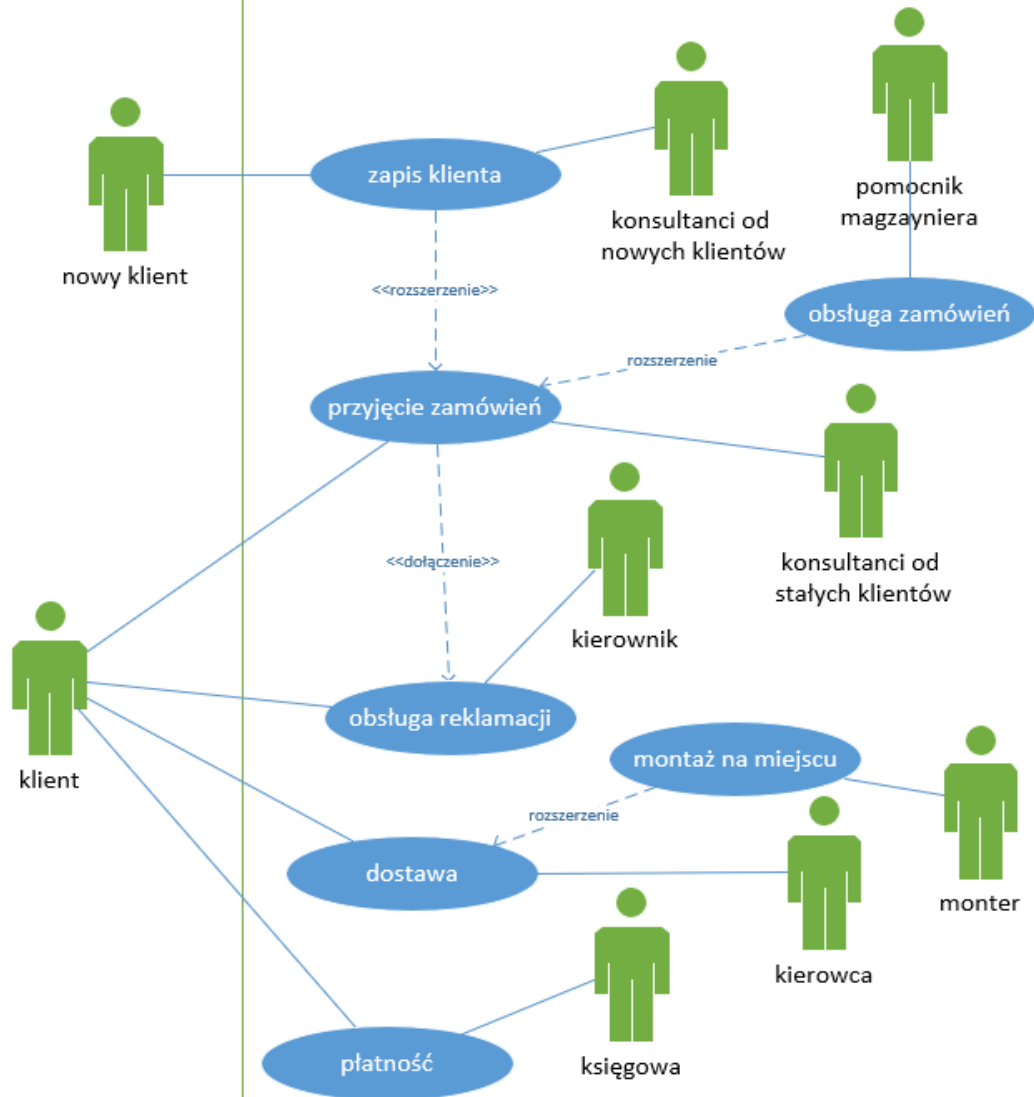
- **przyjęcie zamówień**
- **zapis klienta**
- **obsługa zamówień**
- **dostawa**
- **montaż na miejscu**
- **obsługa reklamacji**
- **płatności**

Aktorzy biznesowi: klient, nowy klient, ~~hurtownia~~

Pracownicy biznesowi: montaż, kierownik, kierowca, magazynier, konsultanci od nowych, konsultanci od stałych klientów, księgowa, pomocnik magazyniera

kierownik= zastępca kierownika

Firma GIETKA



Scenariusz do PU przyjęcie zamówienia.

„Jedna z osób przyjmujących zamówienia odbiera telefony i przyjmuje klientów, którzy przychodzą do firmy, druga odbiera zamówienia przesyłane drogą mailową, komunikuje się z nadawcami przez telefon w celu potwierdzenia zamówienia, pod koniec dnia robi zestawienie wszystkich zamówień dla obu działów przy ulicy Lubelskiej, które przesyła mailem. Klienci znani firmie mogą składać zamówienia telefonicznie lub przysyłać mailem, nowi klienci muszą stawić się w firmie osobiście w celu weryfikacji swojej wiarygodności. Klientów zapisuje się do specjalnego zeszytu – lista klientów.”

Przykłady:

- 1) nowy klient Jan Nowak przychodzi do działu zamówień i wyraża chęć zamówienia szafki do łazienki, pracownik Ewa Kowalska sprawdza jego dane osobowe, następnie pracownik sporządza zamówienie, które przekazuje do magazynu i tworzy fakturę, klient odbiera fakturę, pracownik pyta – czy zapisać klienta na listę klientów - Jan Nowak się zgadza, pracownik go dopisuje do tej listy
- 2) klient znany firmie Jerzy Kowal przesłał maila – w którym zamawia 4 krzesła – model wenecki, pracownik Witold Pąg telefonuje do nadawcy w celu ustalenia koloru obicia, Jan Kowal podaje jasny brąz, następnie pracownik sporządza zamówienie, które przekazuje do magazynu i tworzy fakturę, którą wysyła mailem lub pocztą

Specyfikacja:

- 1)
 - klient wyraża chęć zamówienia mebli
 - pracownik sprawdza jego dane osobowe
 - pracownik sporządza zamówienie, które przekazuje do magazynu
 - tworzy fakturę
 - klient odbiera fakturę
 - opcjonalnie: pracownik klienta dopisuje do listy klientów