

## ZADANIE

### **Wstęp**

Pan Kowalski zakupił w jednej z hurtowni budowlanych zestaw materiałów (pustaki, cement, wapno, sprzęt specjalistyczny, itp.). Nie posiada on własnego środka transportu, więc postanowił skorzystać z usług transportowych firmy, w której dokonał zakupu.

### **Zadanie 1**

Zamodeluj proces i zasady świadczenia usług spedycyjnych przez firmę transportową.

### **Informacje dodatkowe (wskazówki):**

W utworzonej podgrupie należy stworzyć dwa modele procesów biznesowych („Realizacja usługi transportowej” oraz „Zapoznanie klienta z regulaminem”). Dla każdego ze stworzonych modeli w polu „Wersja” należy wprowadzić własny numer indeksu.

W ramach modelu „Realizacja usługi transportowej” należy stworzyć 3 tory poziome (Pracownik biura obsługi klienta, Kierowca, Pracownik firmy). Każdy z torów należy oznaczyć innym kolorem.

Model procesu biznesowego obrazujący regulamin świadczenia usług należy połączyć z czynnością „Zapoznanie klienta z regulaminem” wchodzącą w skład procesu „Realizacja usługi transportowej”.

### **Treść:**

Po dokonaniu zakupu klient (pan Kowalski) zgłosił się do pracownika biura obsługi klienta w celu ustalenia docelowego miejsca transportu, podpisania umowy i dokonania ewentualnej opłaty.

Przed naliczeniem i pobraniem opłaty pracownik biura zapoznaje klienta z regulaminem świadczenia usług transportowych.

**Zapoznanie klienta z regulaminem świadczenia usług:**

- Firma świadczy usługi wyłącznie na terenie województwa dolnośląskiego.
- Jeżeli kwota zakupionego towaru przekracza 10 000zł – usługa jest bezpłatna (dostawa gratis)
- Jeżeli kwota nie przekracza wartości 10 000zł, ale odległość od docelowego miejsca dostarczenia towaru jest mniejsza niż 50km – dostawa gratis
- Jeżeli kwota zakupionego towaru nie przekracza 10 000zł i miejsce dostawy towaru znajduje w odległości większej niż 50km pracownik biura obsługi klienta nalicza klientowi koszt wykonania usługi.

Po uregulowaniu wszystkich formalności przez klienta pracownik biura obsługi klienta przekazuje kierowcy informacje dotyczące docelowego miejsca transportu zakupionego towaru.

Kierowca dostarcza towar pod wskazany adres.

Jeśli klient zamówił (zapłacił za) rozładunek towaru pracownik firmy świadczy zakupioną wcześniej przez klienta usługę. Po jej wykonaniu kierowca przekazuje klientowi odpowiednie dokumenty (fakturę za zakupiony towar oraz list przewozowy).

Jeśli klient zobowiązał się do samodzielnego rozładunku kierowca oczekuje na rozładowanie towaru, następnie (tak jak w przypadku powyżej) przekazuje klientowi dokumenty i wraca do hurtowni.

**Zadanie 2**

Na podstawie informacji zawartych w Tabeli 1 utwórz model środowiska pracy (Firma transportowa):

Tabela 1. Transport – szczegóły

Rola	Imię i nazwisko	Płaca godzinowa	Dyspozycyjność
Kierownik firmy	Paweł Boss	30	100
Pracownik Biura Obsługi Klienta	Anna Pomoc	15	100
Pracownik fizyczny	Janusz Wymiatacz	13	80
Kierowca	Piotr Drogowy	16	95
Pracownik magazynu	Marcin Towar	14	100

Proces jest wykonywany 300 razy miesięcznie.