

# Kajs biler - case beskrivelse

Der skal udvikles et edb-system til et biludlejningsfirma, *Kajs Biler*. Der er allerede gennemført et systemvalg, hvor følgende systemdefinition blev fastlagt:

Et edb-system til støtte af arbejdsopgaver i forbindelse med udlejning, reservation og vedligeholdelse af biler i *Kajs Biler*. Systemet bruges af en blandet gruppe medarbejdere med varierende edb-kompetence, og er baseret på en PC ved skranken, som den eneste adgang til systemet. Systemet omhandler biler i forskellige prisgrupper, privat- og erhvervskunder samt de lejeaftaler, der indgås med kunder, som lejer biler. Systemet er et værktøj, der bruges til at skabe overblik over bestanden og håndtere detaljer om den enkelte udlejning.

Forretningsgangen i *Kajs Biler* forudsættes i øvrigt bibeholdt. Ud fra interview med ejeren, Kaj, kan forretningsgangen beskrives således:

*Systemudvikler:* Kan du starte med at forklare mig, hvordan jeres udlejning fungerer?

*Kaj:* Når der kommer en kunde ind, så finder vi ud af, hvilken prisgruppe, der ønskes. Så checker jeg, om der er en ledig bil i den periode, som kunden ønsker. Finder vi én, så begynder jeg at føre oplysninger ind på lejekontrakten. Til det har jeg brug for kundens kørekort. Ud over det, aftaler vi perioden og eventuelle forsikringer; man kan vælge at forsikre bilen og passagererne. Endelig fører jeg på, hvilken bil i prisgruppen, som kunden får. Før udleveringen skal kunden så lægge et depositum, som svarer til den pris, jeg regner med, at udlejningen kommer til at koste. Det er uden benzin, fordi vi altid opfordrer kunderne til at tanke selv, inden de afleverer bilen - det er billigere for dem og lettere for os. Det allersidste er, at vi instruerer kunden, hvis han ikke kender bilen i forvejen.

*Systemudvikler:* Hvad nu, hvis kunden ønsker at reservere en bil til et senere tidspunkt?

*Kaj:* De fleste kunder reserverer på forhånd. Det opfordrer vi dem også selv til - der er ikke noget så irriterende, som at vi ikke kan finde en passende bil til en kunde. Hvis det er en af de "gode" kunder klarer vi det som regel alligevel ved at give ham en dyrere bil til den ønskede bils pris. Vores mål er, at vi aldrig skal sige nej - specielt ikke til vores store faste kunder; det er som regel erhvervsvirksomheder.

*Systemudvikler:* Giver I ellers erhvervskunderne en speciel behandling?

*Kaj:* Vores erhvervskunder har en slags konto, så de kun skal betale én gang om måneden for alle de biler, de har lejet i den måned; vi har før prøvet at afregne for hver udlejning, men det var der for mange af dem, der blev noget mugne over. Så det har vi altså lavet om igen til den månedlige afregning. Og så får de også julegave til vores kontaktperson i firmaet - de bedste får sådan en kurv med vin og frugt. Det koster, men de kommer til gengæld tilbage. Det administreres af hver af vores afdelinger, eller stationer, som vi kalder dem. De har deres egen kreds af erhvervskunder, og de bestemmer så selv, hvem der skal have julegaver. Det er også den station, hvor de hører til, der aftales rabatter med.

# Kajs biler - case beskrivelse

*Systemudvikler:* Kan du beskrive jeres biler for mig?

*Kaj:* Ja, her har vi gjort det så enkelt, som muligt. Vi har fire prisgrupper, som vi kalder A, B, C og D. D er de dyreste, for eksempel en stor BMW eller Mercedes, og A er de billige riskogere, som en Mitsubishi.

*System udvikler:* Lad mig nu forstå det rigtigt. Normalt ringer man og reserverer, og reservationen bliver så til en udlejning, når kunden kommer og henter bilen?

*Kaj:* Ja, det er rigtigt. Det sker selvfølgelig nogen gange, at der bliver annulleret en reservation. Men det er heldigvis sjældent. Når kunden så kommer og henter bilen, så fører vi de sidste oplysninger på lejekontrakten og giver ham en bil i den gruppe, han har bestilt.

*Systemudvikler:* Kunden afleverer så bilen, hvorefter I afregner med dem?

*Kaj:* Jaah, det er lidt forskelligt. Nogen kommer ind i åbningstiden. Der checker vi så benzin og ser efter, om der er nogen buler - det er der nu sjældent, for de kommer som regel ind efter lukketid, dem med buler. Hvis bilen bliver afleveret efter lukketid, laver vi afregningen og sender kunden en kopi med en check eller et girokort til afregning. Men som sagt er det kun almindelige mennesker; erhvervskunderne skal først betale ved månedens slutning. De betaler heller ikke depositum; kun hvis de kommer i et af kreditregistrene eller hvis vi har dårlige erfaringer med dem. Hvis det er et nyt firma tager vi altid en kreditoplysning på dem.

*Systemudvikler:* Du snakkede om, at nogen kunder laver buler. Hvordan klarer I det?

*Kaj:* Hvis en bil bliver beskadiget, så skal den hurtigst muligt på værksted. Vi kører strengt efter serviceintervallerne ved vedligeholdelsen. Men er der kommet en bule, venter vi normalt ikke; kunderne kan ikke lide at køre rundt i bulede biler, og de behandler dem også pænere, hvis de ser ordentlige ud. Vedligeholdelserne planlægger vi i god tid, så vi ikke sender alle A'erne på værksted på samme dag; vi er nødt til at tage hensyn til det i reservationerne. Men det andet med biler, der kører i stykker kan vi jo ikke planlægge.

*Systemudvikler:* Hvad sker der, hvis bilen går i stykker langt væk?

*Kaj:* Vi har jo to afdelinger i Århus og Esbjerg, og så er der hovedafdelingen her i Aalborg. Så der er tit ikke så langt til den nærmeste. Så henter de den og kigger på, hvad der er galt. Hvis der er for langt eller det er uden for arbejdstiden, så har vi en aftale med Falck. Hvis det så er noget alvorligt, kommer den på værksted hurtigst muligt. Ellers klarer vi selv de mindre ting på vores eget værksted.

*Systemudvikler:* Vil det sige, at bilerne kan blive lejet ud et sted og ende et andet?

*Kaj:* Nej, næsten aldrig. Vi har ikke det der med, at man kan aflevere et andet sted - det giver alt, alt for meget bøvl. Det har vi prøvet, men droppede det igen. Så det er kun, hvis bilen går i stykker tæt på en anden station. Så kan de få besked på at klare det, og så beholder de normalt bilen, hvis der ikke mangler den slags biler, der hvor den kom fra. Vi flytter også nogle gange en bil mellem to afdelinger. Det der med biler er tit noget modepræget noget - pludselig vil de alle sammen i Århus have en BMW, og så to måneder senere skal det være en Volvo. Det prøver vi at klare ved at flytte bilerne mellem afdelinger efter behov.

## Kajs biler - case beskrivelse

*Systemudvikler:* Hvordan køber I biler?

*Kaj:* Vi køber kun nye biler - vi vil ikke have sådan nogle gamle, afrakkede vrage; altid nye. Vi kan måske se, at der er stigende behov for klasse C, og de andre stationer har heller ikke for mange. Så køber vi en, og vi får den som regel en månedstid senere, hvis ikke der er leveringsproblemer. Vi aftaler også en leveringsdato, så vi kan begynde at reservere med det samme. De gamle biler sælger vi som regel, når de har kørt omkring 100.000 kilometer. Så begynder de at få brug for reparationer, og så synes jeg, det er for besværligt; vi ved jo aldrig, hvad vi har, hvis de hele tiden går i stykker.

*Systemudvikler:* Hvad gør I, hvis I ikke har biler nok?

*Kaj:* Vi siger aldrig nej. Har vi ikke bilen, så må vi skaffe den. Det sker, at nogen afbestiller, så er den sag jo klaret. Ellers får vi en bil fra en af de andre afdelinger. Går det helt galt, giver vi dem en dyrere bil - så bliver de så glade. Specielt også vores erhvervskunder.

*Systemudvikler:* Du har nogle gange nævnt det med flytninger. Kan du forklare det?

*Kaj:* Ja, vi beslutter måske, at nu skal vi sende en C'er til Århus herfra. Det kan vi godt planlægge noget tid i forvejen, så de kan begynde at reservere den i Århus og så vi kun reserverer den, indtil den skal af sted. Så sender vi den derned, og så har de den.

*Systemudvikler:* Jeg tror, jeg er ved at have forstået det meste. Men jeg vender nok tilbage senere, hvis jeg mangler nogle detaljer.