CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO

**nós operacionais (substantivo) comunicantes**

**cenário (substantivo)**

Atendimento do cliente

Recepcionista

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO | | nó operacional: Recepcionista |
| **capacidade (verbo)** | 1 – Atender Cliente  2 –Consultar Animal  3 –Consultar Agenda  4 – Encaminhar Animal | |
| **processo (verbo)** | 1. Atender Cliente   Verifica necessidades do cliente   1. Consultar Animal   Verifica animal   1. Consultar Agenda   Verifica horários  Marca retorno   1. Encaminhar Animal   Envia animal para atendimento | |
| **Tarefa(verbo)** | 1. Atender cliente:   Recepciona cliente (pessoalmente ou telefone)  Analisa pedido do cliente  Anota pedido   1. Consultar Animal:   Verifica cliente no sistema  Verifica animal no sistema   1. Consulta agenda:   Verifica dias disponíveis  Repassa para o cliente  Marca horário  Marca retorno   1. Encaminhar Animal:   Faz triagem do animal  Envia animal para atendimento | |