



Alunos: Guilherme Eduardo, Marina, Rafael.

4º Período

24/10/2016

Modelagem de Sistemas de Informação

1ª Etapa: Escolha da Empresa

Info World: Empresa de Informática que visa fornecer a seus clientes produtos relacionados a tecnologia atual com a mais alta qualidade, além de oferecer programas com descontos ou benefícios em compra de produtos a seus clientes cadastrados, além de oferecer também serviço de Assistência Técnica com profissionais bem preparados.

O quadro de funcionários da empresa é composto por:

- Marina - **Gerente da Info World**, planeja e controla a execução dos trabalhos dos funcionários.
- Guilherme Eduardo - **Responsável pelas vendas e controle de estoques dos produtos da loja.**
- Rafael - **Suporte Técnico**, encarregado do setor de Assistência Técnica da loja.
- Sandra - **Contabilidade**, administra toda a contabilidade, de modo a se ter informações sobre a rentabilidade da corporação.

A Info World, conta com um grupo de fornecedores, que visam entregar os melhores produtos disponíveis para serem revendidos em nossas lojas, para oferecerem o que há de melhor para o nosso cliente. Entre elas estão: **ATC, Aldo, All Nations, Handytech Distribuidora, Golden Distribuidora.**

Nossa empresa visa o público aficionado por novas tendências em tecnologia, variando os produtos em nosso catálogo de vendas. Sempre a Info World se propõe a manter-se atualizada no que acontece no mundo da tecnologia, e procurando manter seus clientes o mais satisfeito possível.

A Info World trabalha com sistemas SAD e SIG, sendo esses sistemas a auxiliar os funcionários a controlar os processos internos, auxiliar em decisões, registrar dados, conferir o desempenho da empresa, entre outras funcionalidades.

O processo administrativo da companhia Info World, consiste em planejar as ações a serem tomadas, organizar o negócio a fim de facilitar o trabalho e dar uma nova visão a entidade, a direção da corporação que assume a responsabilidade de orientar seus empregados na execução de suas tarefas.



2ª Etapa: Descrição do Contexto Informacional

As informações que circulam em nossa companhia, tem por finalidade além de auxiliar em operações a serem tomadas, influenciar em decisões a serem tomadas, tem por objetivo integrar os níveis da empresa, possibilitando a troca de informações entre os setores.

Na Info World tratamos as informações, de uma forma que a comunicação se dá pelo modo transversal, ou seja, a gestão é mais ativa e conectada, sem distinção na hierarquia.

As informações dos funcionários cadastradas, visa também relacionar com os empregados além de datas comemorativas, informações essenciais como nome, endereço, telefone, cargo, o horário de trabalho, além de preencher o dia da sua admissão na empresa.

As informações dos clientes, se remete pelos seus dados pessoais bem como o nome endereço, cpf, para que porventura em momento futuro, estas podem ser usadas, avaliando o gosto do usuário, sugerir produtos, ou mesmo oferecer-lhe algum tipo de benefício, em virtude de ser um cliente fixo ou por alguma data comemorativa.

Mantemos cadastro dos fornecedores, para facilitar as comprar e manter contatos com informações como o nome, endereço, contato, prazo de entrega, prazo de cobrança, além dos materiais que fornecem.

3ª Etapa: Definição do Objetivo

Na Info World prezamos o atendimento ao cliente, isto é, oferecer o que há de melhor tanto em produtos, quanto nos serviços prestados, quanto no atendimento. Na compra de um produto, prestamos o total suporte ao cliente para que este se sinta o mais satisfeito possível, ou seja, se porventura, o produto adquirido venha apresentar algum defeito mesmo estando após a garantia vencida, os técnicos realizam o reparo com descontos no preço, no entanto, esse benefício só será válido para consumidores que possuem cadastros na loja. Caso o cliente venha apresentar um produto com defeito, porém este não foi adquirido pela loja, o preço não será descontado.

4ª Etapa: Definição da Meta a partir do Objetivo

Nesta companhia possui-se uma filosofia: No setor de Assistência Técnica, consiste em devolver o produto reparado da melhor forma possível, no entanto, segue-se uma meta, que a cada 50 atendimentos de suporte técnico, 40 venha a obter sucesso, e os 10 restantes que não obtiveram sucesso, analisa-se cada detalhe do atendimento (suporte), e verifica-se o que não condiz com o atendimento padrão da empresa, para que dessa forma o suporte sem sucesso venha a diminuir o seu percentual.



5ª Etapa: Escolha do Enfoque Informacional (Definição da Estratégia Informacional)

Para alcançar os objetivos e metas, a Info World conta com algumas estratégias informacionais para que o êxito seja alcançado de forma a se obter um número reduzido de erros e, caso os mesmos venham a ocorrer, que se saiba como consertá-los de forma coesa.

As estratégias utilizadas são:

- Treinamento corporativo e cursos: para garantir que nossos profissionais estejam sempre capacitados a atender da melhor forma possível, tanto na parte de vendas, de atendimento ao cliente, quanto à parte de suporte técnico, garantindo assim, que a Info World não fique obsoleta no mercado.
- Uso inteligente das informações: informações claras e coesas garantem o melhor funcionamento da empresa.
- Geração de relatórios em cada setor: afim de que os ambientes na empresa sejam controlados e a gerência possa ter total conhecimento dos ocorridos em cada setor e esteja informado a respeito dos erros e acertos para que sejam tomadas as decisões mais eficazes.

6ª Etapa: Colocando a Estratégia Informacional em Prática

Para que os enfoques abordados acima como estratégicos, é importante que toda a empresa esteja interligada (setores, funcionários, gerência e distribuidores). Dessa forma é possível que as informações não se percam ou sejam errôneas e, quando algo incorreto ou inesperado ocorrer, todos os processos e setores utilizados podem ser procurados constatados afim de tomar conhecimento sobre o que pode ser feito.

É importante salientar que todos os setores e funcionários da empresa devem se manter atualizados, com cursos e implantação de novas tecnologias.