

Aluno	RA	E-mail	Celular
Guilherme Alves dos Santos	1900785	guilherme.asantos@aluno.faculdadeimpacta.com.br	(11) 97347-0208
Guilherme Marques D'Albuquerque Silva (Responsável do Grupo)	1900823	guilherme.dalbuquerque@aluno.faculdadeimpacta.com.br	(11) 97272-1991
Hadnan Basilio	1901020	hadnan.basilio@aluno.faculdadeimpacta.com.br	(11) 95101-2165
Víctor Hugo Sanches Barbosa	1900982	victor.sanches@aluno.faculdadeimpacta.com.br	(11) 96462-3866

17) Análise dos Eventos para cada Cenário

Comprar produto									
Capacidade		Nº	Evento	Externo		Temporal			Extemporaneo
				Previsível *	Não Previsível	Relativo *	Absoluto	Não Evento*	
Vender Produto	FB	1	Cliente solicita produto		X				
		2	Bicicletaria confirma disponibilidade			X(1)			
		3	Cliente realiza pagamento	X(2)					
	FA	4	Produto não disponível em estoque					X(2)	
Solicitar serviço									
Capacidade		Nº	Evento	Externo		Temporal			Extemporaneo
				Previsível *	Não Previsível	Relativo *	Absoluto	Não Evento*	
Vender Serviço	FB	1	Cliente solicita orçamento		X				
		2	Cliente aprova orçamento	X(1)					
		3	Bicicletaria informa prazo da OS			X(2)			
		4	Cliente realiza pagamento	X(3)					
		5	Bicicletaria informa conclusão do serviço				X(4)		
		6	Cliente retira a bicicleta	X(5)					
		7	Bicicletaria finaliza OS			X(6)			
	FA	8	Cliente cancela serviço	X(3)					
		9	Cliente não retira bicicleta	X(6)					

		10	Cliente volta insatisfeito					X(7)	

Suprir negócio

Capacidade		Nº	Evento	Externo		Temporal			Extemporaneo
				Previsível *	Não Previsível	Relativo *	Absoluto	Não Evento*	
Controlar Estoque	FB	1	Bicicletaria solicita orçamento		X				
		2	Fornecedor envia orçamento	X(1)					
		3	Bicicletaria realiza pedido			X(2)			
		4	Fornecedor envia conta	X(3)					
		5	Bicicletaria realiza pagamento			X(4)			
		6	Fornecedor envia produtos	X(5)					
		7	Fornecedor não envia pedido					X(6)	
		8	Bicicletaria cancela pedido			X(5)			

18) Descrição dos Processos de Negócio

Capacidade - Vender Produto

Processo: Verificar Estoque

Evento: Cliente solicita produto

Trabalhador envolvido: Atendente

- Checar disponibilidade do estoque do produto que o cliente solicitou.

Processo: Retornar com o produto

Evento: Bicletaria confirma a disponibilidade

Trabalhador envolvido: Atendente

- Retornar com o produto ao cliente.
- Confirmar com o cliente se o produto é o desejado pelo mesmo.
- Informar o valor do produto.

Processo: Receber Pagamento

Evento: Realização de pagamento

Trabalhador envolvido: Atendente

- Atualizar a saída do produto no estoque.
- Receber o pagamento feito pelo cliente.

Processo: Notificar indisponibilidade.

Evento: Produto não disponível em estoque

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Informar ao cliente a indisponibilidade do produto.

Capacidade - Vender Serviço.

Processo: Gerar orçamento.

Evento: Cliente solicita serviço.

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Registrar a demanda do cliente.
- Calcular o serviço usando a tabela de preços.
- Devolver ao cliente um orçamento para o serviço.

Processo: Gerar ordem de serviço.

Evento: Cliente aprova orçamento.

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Gerar o documento com numeração para distinção
- Registrar no documento Ordem de Serviço o serviço prestado e valor do mesmo.
- Salvar o documento em sistema.

Processo: Colocar Ordem de Serviço na fila.

Evento: Bicletaria informa número da Ordem de Serviço.

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Informar o número da Ordem de Serviço gerada.
- Registrar a mesma na fila de serviços.

Processo: Registrar pagamento.

Evento: Cliente realiza pagamento.

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Receber o pagamento.
- Registrar o pagamento na planilha de controle.
- Emitir Nota fiscal e entregar ao cliente.

Processo: Realiza o serviço

Evento: Bicletaria informa conclusão do serviço

Trabalhador envolvido: Técnico.

- Concluir o serviço agendado pelo cliente
- Técnico informa sobre a conclusão do serviço

Processo: Entregar o pedido.

Evento: Cliente retira a bicicleta

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Entregar a bicicleta com o serviço concluído ao cliente.
- Registrar a retirada da bicicleta.

Processo: Finalizar Ordem de Serviço.

Evento: Bicletaria finaliza Ordem de Serviço

Trabalhador envolvido: Técnico.

- Registrar a finalização da Ordem de Serviço e retira da fila.

Processo: Cancelar Ordem de Serviço

Evento: Cliente cancela serviço.

Trabalhador envolvido: Atendente

- Registrar na Ordem de Serviço em sistema o status de cancelada.
- Informar ao cliente que a Ordem de Serviço foi cancelada.

Processo: Guardar Bicicleta.

Evento: Cliente não retira bicicleta.

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Guardar a bicicleta em área designada.
- Enviar ao cliente uma solicitação para a retirada da mesma.

Processo: Tratar retorno do cliente.

Evento: Cliente volta insatisfeito.

Trabalhador envolvido: Atendente.

- Oferecer ao cliente um novo serviço ou devolução do dinheiro.

Capacidade - Controlar Estoque

Processo: Verificar estoque.

Evento: Bicicletaria solicita orçamento.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Verificar em estoque as peças que estão em falta e registrar em uma lista de peças.
- Enviar lista de solicitação a Fornecedor.

Processo: Validar orçamento.

Evento: Fornecedor envia orçamento.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Validar orçamento enviado pelo fornecedor.

Processo: Fazer pedido.

Evento: Bicicletaria realiza pedido.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Confirmar com o Fornecedor que o orçamento foi aprovado.
- Gerar pedido para o envio das peças de acordo com o orçamento passado.
- Enviar o pedido ao Fornecedor.

Processo: Vincular cobrança.

Evento: Fornecedor envia conta.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Receber a conta do Fornecedor
- Vincular a mesma ao pedido que foi gerado para as peças.

Processo: Realizar pagamento.

Evento: Bicicletaria realiza pagamento.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Realizar o pagamento da conta enviada pelo Fornecedor.
- Atualizar o pedido para pago.

Processo: Receber o pedido.

Evento: Fornecedor envia produtos

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Receber o pedido enviado pelo Fornecedor.
- Atualizar a chegada do pedido.
- Guardar os itens no estoque.

Processo: Verificar situação do pedido.

Evento: Fornecedor não envia produtos.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Solicitar a situação da entrega ao Fornecedor.
- Atualizar a situação do pedido para não entregue.

Processo: Cancelar pedido.

Evento: Bicicletaria cancela pedido.

Trabalhador envolvido: Financeiro.

- Informar ao Fornecedor o cancelamento do pedido de peças.
- Atualizar o pedido para cancelado.

19) Regras de Negócio

RN0001 - No caso de não ter disponível em estoque o item que o cliente deseja, os integrantes da empresa podem oferecer a encomenda do item para o cliente.

RN0002 - Pode acontecer de um dos integrantes da empresa ir até o cliente para buscar a bicicleta (caso ele não tenha como trazer) ou realizar a entrega das bicicletas (caso o cliente não tenha como buscar).

RN0003 - Os integrantes da empresa podem exercer mais de uma função: na área técnica, financeiro e atendimento aos cliente.

RN0004 - Toda a rotina do dia de trabalho é planejada anteriormente, através da tabela de planejamento.

RN0005 - Os horários de trabalho são: de segunda à sábado.

RN0006 - Os serviços da loja são oferecidos através de um portfólio de trabalhos realizados.

RN0007 - Somente os integrantes com conhecimento técnico podem realizar o orçamento dos serviços para o cliente.

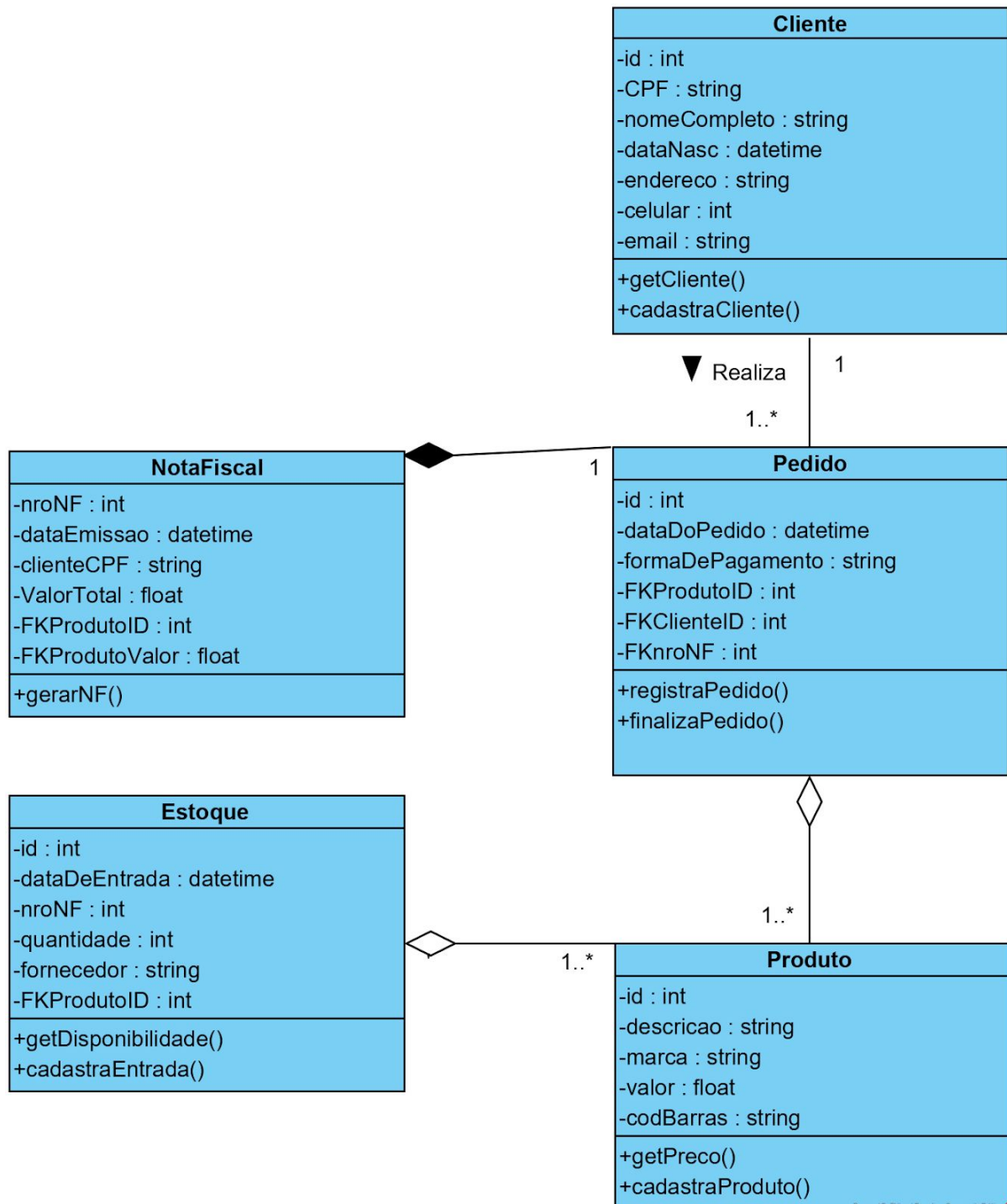
RN0008 - Serviços de customização tem prazos maiores para conclusão, devido à sua complexidade.

RN0009 - Os integrantes da empresa precisam usar uniforme.

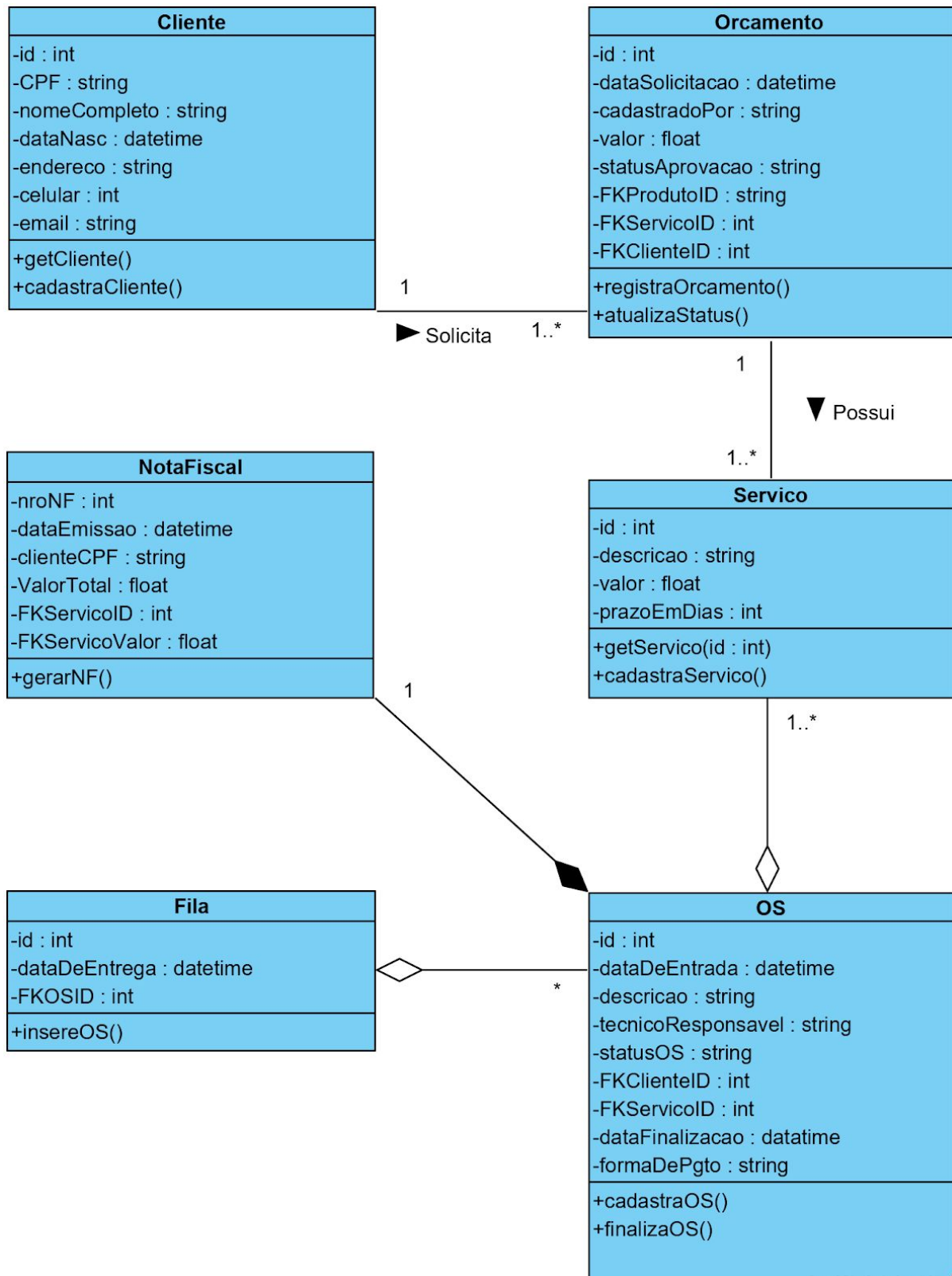
RN0010 - Enquanto o cliente não busca a bicicleta, esta permanece guardada.

20) Modelo Conceitual de Negócio (Um para cada Nó Operacional)

Vender Produto:



Vender Serviço:



Controlar Estoque:

