

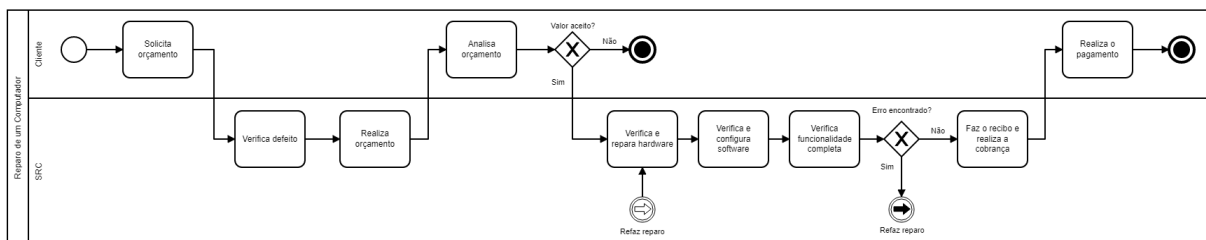
Computador quebrado

Criar um modelo, utilizando BPMN, para o processo de negócio relativo a um Serviço de Reparo de Computador, conforme descrito abaixo.

Serviço de reparo de computador

O fluxo de trabalho de um serviço de reparo do computador (SRC) pode ser descrito da seguinte forma: Um cliente traz o computador ao SRC. O SRC verifica o defeito retornando ao cliente o custo de reparo. Se o cliente decidir que os custos são aceitáveis, o processo continua. Caso contrário, o cliente retira seu computador sem conserto e sem custos. Se o cliente aceitar o custo de reparo, o SRC segue executando a atividade de reparo. O reparo consiste em duas atividades, que são executados sequencialmente. A primeira atividade é verificar e reparar o hardware, e a segunda é verificar e configurar o software. Depois de executado o reparo, a funcionalidade completa do sistema é verificada. Após a verificação, se for detectado um erro, o processo retorna e executa novamente ambas as atividades de reparo, mesmo que o problema venha a ser apenas de software ou de hardware. Caso contrário o reparo é concluído, o computador é devolvido ao cliente e o pagamento é recebido

Modelo de processo:



Teste de mesa:

Cenários:

1. Orçamento aceito e sem erros - Gera valor. O computador é reparado sem nenhuma dificuldade e devolvido ao cliente.
 - 1.1. Ocorre no modelo? (x)Sim ()Não
 - 1.2. Como? Este cenário é tratado no modelo após o cliente aceitar o valor proposto e continuar o reparo, após o reparo é verificado e está tudo certo, com isso o processo é finalizado.
 - 1.3. Análise de comportamento do fluxo: (x) Correto () Incorreto
Detalhamento: Conforme a descrição o processo só tem continuidade caso o cliente aceite o orçamento e o computador não tenha nenhum erro.
 - 1.4. Subrotinas:
Não foram incluídas na modelagem deste cenário.

2. Orçamento rejeitado - Não gera valor. É gerado o orçamento, porém o cliente não deseja continuar com o processo.
 - 2.1. Ocorre no modelo? (x)Sim ()Não
 - 2.2. Como? Este cenário ocorre quando o cliente não deseja continuar o processo após receber o orçamento.
 - 2.3. Análise de comportamento do fluxo: (x) Correto () Incorreto
Detalhamento: Conforme a descrição o processo só tem continuidade caso o cliente aceite o orçamento.
 - 2.4. Subrotinas:
Não foram incluídas na modelagem deste cenário.

3. Orçamento aceito, com erros - Gera valor. O computador é reparado com certa dificuldade e devolvido ao cliente.
 - 3.1. Ocorre no modelo? (x)Sim ()Não
 - 3.2. Como? Este cenário ocorre quando o cliente deseja continuar o processo após receber o orçamento, porém após os primeiros reparos no computador, é encontrado algum erro, assim repetindo o processo de reparo até que o computador esteja pronto para o cliente.
 - 3.3. Análise de comportamento do fluxo: (x) Correto () Incorreto
Detalhamento: Conforme a descrição o processo só tem continuidade caso o cliente aceite o orçamento e não haja nenhum erro.
 - 3.4. Subrotinas:
Não foram incluídas na modelagem deste cenário.