

# ADO-1 SAC

Observações:

- Individual
- Valor:1,0 (hum) ponto (entra no cálculo da média das notas ADO)
- As respostas deverão ser feitas em MS-Word e armazenadas em .pdf. Não serão aceitas cópias (fotos) de caderno.
- A atividade deverá conter uma capa contendo o nome da instituição (SENAC), o nome do curso, o nome da disciplina, o título do trabalho a data o local e os componentes do grupo.
- A atividade deverá ser entregue exclusivamente por meio do BlackBoard.

Atividade: Analisar o “Case” e desenhar o processo descrito do SAC:

O processo começa quando o Gerente do SAC recebe a ligação de um Cliente que deseja obter informações sobre a qualidade e preço de um produto em promoção.

O Gerente do SAC envia a solicitação ao Gerente de Vendas que, por sua vez encaminha a solicitação a um vendedor designado por meio de um e-mail, indicando o prazo de resposta para o cliente.

O vendedor, com base no prazo definido pelo Gerente de Vendas, revê o caso, prepara o relatório de resposta por meio de uma consulta a área de Marketing, e digita a resposta à solicitação do cliente, enviando um e-mail ao Gerente de Vendas.

O Gerente de Vendas analisa a resposta do vendedor atribuído e decide se esta é a resposta definitiva para ser enviada ao Gerente do SAC.

Se for necessária uma retificação da resposta, o vendedor deverá rever o caso, completar e corrigir a resposta. Se o Gerente de Vendas ficar satisfeito com a resposta ele irá imprimir a resposta e enviar ao Gerente do SAC para que o mesmo possa responder ao cliente.

## **Objetivo do Trabalho**

Desenhar os processos AS-IS, TO-BE e elaborar os respectivos diagramas de processos.

## **Passo 1**

Indicar quais os motivos que levaram a empresa a buscar uma forma de reformular seu modo de manipular a informação. Distinguir entre eles, e cite três motivos, que podem ser diretamente resolvidos pela introdução de sistemas de

informação e outros três motivos que exigem uma reorganização das pessoas e processos relacionados ao diagrama AS-IS.

### **Passo 2**

Produzir um texto, que reúna as resoluções dos passos anteriores, além das conclusões finais. Publicar o material e armazenar no Ambiente Virtual.

### **Passo 3**

Prepara a Lista de eventos e Dados armazenados (TO-BE)

#### **Lista de Eventos**

Evento	Elemento externo	Descrição da <b>função executada</b> pelo sistema

#### **Dados armazenados**

Dados armazenados	Atributos	Finalidade (Evento)
	•	•
	•	•
	•	•
	• •	• •
	•	•