Grupo: Neimar, Aurélio

**Cite cinco exemplos de serviços de TI oferecidos em sua empresa que você trabalha, ou trabalhou.**

**Atendimento ao cliente**

1. Chegada do cliente

2. Leitura do produto

3. Abertura de pedido de venda

4. Emissão da Nota Fiscal

5. Encerramento da venda

6. Liberação do caixa para próximo atendimento

**Atualização de preço:**

1. Necessidade de atualização

a. Atualização por grupo

2. Definição do percentual de atualização

3. Abertura de chamando para TI

4. Definição do horário de atualização

5. Atualização do preço

6. Ativação do novo preço

7. Liberação no sistema para venda

**Controle de compras:**

1. Falta do produto

2.

*Formulário eletrônico no qual consta lançamentos de todas as notas fiscais que chegam a empresa. - gatilho: chegada do cliente*

*Lançamento em software dos horários dos horários trabalhados (LIVRO PONTO ELETRÔNICO).*

*Baixa automática do estoque de todos os produtos vendidos. - gatilho: términoda venda*

*Uso eletrônico no recebimento das vendas executadas por cartões.*

*Sistema PDV.*

**Crie uma estratégia de Serviço que atenda uma loja de roupas, que possui 4 filiais e 1 Matriz.**

*- Equipe de oito profissionais um gerente um DBA, dois técnicos de rede, cinco atendentes,*

*- Uma central de TI com três atendentes.*

*- Um técnico fixo em cada loja para atividades emergenciais.*

*- Um DBA responsavél para backup.*

**Os equipamentos Banco de dados ficam centralizados na Matriz.**

- Base de dados com “link” de replicação para cada loja

- Aplicação local ERP

**Mas as filiais devem trabalhar de forma independente caso perca o circuito de dados com a Matriz.**

-

**Os equipamentos necessários na Matriz e Filial são independentes e devem prover todos os serviços de TI que você imagina.(criatividade...)**

* Montar o portfólio de serviço que a TI atenderá.

* Dimensionar a capacidade para 12 pontos de atendimento (PDV)

* Administrativo (6)
* INOVAÇÃO

**Tarefa :**

Você deve apresentar uma proposta de prestação de Serviço, montando um portfólio de Serviços, assinalando 5 processos e funções necessários para o bom funcionamento doambiente. (seguindo os itens 1 ao 11 dos slides 16 e 17.) gatilhos, entradas, atividades…