



Exame com consulta. Pense antes de responder. Respeite os espaços de resposta. Limite-se ao que é pedido. Cuide a apresentação. Lembre-se que num exame com consulta não tem qualquer valor explicar teoria que pode estar a ser copiada dos apontamentos.

Número: Curso:

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação.

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação.

[illegible]

3. Se empresa referida abaixo o/a contratasse para a acompanhar a aquisição de um sistema ERP, qual seria o principal conselho que lhe daria?

Um pilar da estratégia de um fabricante de produtos industriais é o seu extraordinário serviço ao cliente, nomeadamente a capacidade de satisfazer pedidos de peças de reposição 25% mais rápido que os seus concorrentes. Para o conseguir, é frequente ter que contornar os seus processos e sistemas formais, mas com isso conquistou uma clientela grande e fiel que está disposta a pagar um preço *premium* pelos seus produtos.

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação.

4. Quando se adoptam sistemas baseados em cloud, diz-se que se está a fazer uma troca de CAPEX por OPEX. O que significa isso?

Não escreva fora das margens da caixa ou terá um desconto na cotação.

5. Modele em BPMN 2.0, no espaço reservado na folha de exame, o processo de negócio que suporta a situação abaixo descrita. Faça uso extensivo da notação aprendida.

Uma nova empresa de telecomunicações, sem lojas físicas, permite que os clientes solicitem um serviço de Internet para sua casa preenchendo um formulário web. Quando um novo pedido é recebido, começa-se por fazer o seu registo na base de dados da empresa e depois avalia-se se é possível satisfazer. Pode acontecer uma de três coisas:

No caso mais desfavorável, a empresa ainda não tem cobertura na morada do cliente, pelo que o informa da indisponibilidade do serviço e acrescenta o pedido a uma base de dados de alertas, para voltar a contactar o cliente no futuro, quando já o puder satisfazer. No segundo caso a velocidade pretendida está disponível na morada do cliente. Nesta situação são propostas datas para a instalação do equipamento e aguarda-se uma resposta. Se o cliente não puder em nenhuma das datas, faz-se uma nova proposta. Quando se identifica uma data possível, faz-se a instalação na data escolhida. A última possibilidade é que a empresa tem cobertura na morada do cliente, mas apenas numa velocidade inferior ao solicitado. Neste caso, faz uma proposta com um preço promocional e aguarda uma resposta. Se o cliente aceitar, o processo continua como no segundo caso. Se não, o pedido é adicionado à base de dados de alertas para futuro.

Use esta folha na horizontal para desenhar o processo de negócio pedido. Ensaie primeiro numa folha de rascunho.