CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO (1)

**nós operacionais (substantivo) comunicantes**

Local onde se desenrolam as operações. Sempre há alguém orquestrando as operações dentro de um cenário.

**cenário (substantivo)**

**Venda de produtos: Cliente**

Entidades, preferencialmente abstratas, que atuam no Cenário Operacional. Possuem autonomia e respondem por suas ações.

**Setor de Vendas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO (2) | | nó operacional: |
| **capacidade (verbo)** | Capacidade de Nós Operacionais em prestar serviço ou produzir resultados úteis dentro de seu Cenário.  **Vender** | |
| **processo (verbo)** | Compõem Capacidades e são Particionados por Eventos.   1. **Receber pedidos** 2. **Avaliar perfil do cliente** 3. **Cancelar pedido** 4. **Realizar venda** 5. **Receber pagamento** 6. **Realizar devolução e troca de produtos** 7. **Tratar pagamento em atraso** | |
| **tarefas (verbo)** | Executadas em “ato contínuo” por um Processo.   1. **Receber pedidos**  * Anotar os produtos passados pela cliente * Analisar estoque * Finalizar pedido * Informar prazo de entrega  1. **Avaliar perfil do cliente**  * Checar cadastro do cliente * Identificar produtos que mais se adequem ao perfil do cliente * Disponibilizar os benefícios dos produtos indicados  1. **Cancelar pedido**  * Receber solicitação de cancelamento * Analisar motivo de cancelamento * Efetuar cancelamento do pedido  1. **Realizar venda**  * Checar os pedidos * Finalizar venda * Realizar entrega de produtos disponíveis  1. **Receber pagamento**  * Definir forma de pagamento e parcelas * Receber e dar entrada do valor no caixa * Fornecer troco  1. **Realizar devolução e troca de produtos**  * Receber solicitação de devolução ou troca * Registrar motivo * Entregar novo produto  1. **Tratar pagamento em atraso**  * Realizar a cobrança do valor em atraso * Bloquear o cliente para futuros pedidos com pagamento a prazo * Receber pagamento em atraso | |