

**DS NOTEBOOKS**

**MACROPROCESSOS**

# Sumário

<b><u>1.</u></b>	<b><u>HISTÓRICO DE REVISÕES</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2.</u></b>	<b><u>DADOS DA ORGANIZAÇÃO – DS NOTEBOOKS</u></b>	<b><u>4</u></b>
2.1.	DADOS DA ORGANIZAÇÃO	4
2.2.	ENTREVISTADOS	4
<b><u>3.</u></b>	<b><u>PROCESSO: VENDA PRODUTOS</u></b>	<b><u>5</u></b>
3.1.	PRINCIPAIS ATIVIDADES	5
3.2.	FATORES DE MOTIVAÇÃO	5
3.3.	OBJETIVOS IDENTIFICADOS NO PROCESSO.	5
3.4.	UNIDADES ENVOLVIDAS	5
3.5.	RECURSOS UTILIZADOS	6
3.6.	FATORES CRÍTICOS (DESCRIÇÃO DOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO)	6
3.7.	PROBLEMAS ENCONTRADOS	6
3.8.	INDICADORES DE DESEMPENHO	7
3.9.	DESCRIÇÃO DO FLUXO DO PROCESSO	8
3.10.	CENÁRIOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO	9
3.11.	TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DOS PROCESSOS FUNCIONAIS	9

## 1. Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
<b>dd/MM/aaaa</b>	1.0	Consolidação das informações coletadas referente ao processo de Venda de Produtos	Zacarias Fernandes

## **2. Dados da organização – DS Notebooks**

### **2.1. Dados da organização**

Nome da Empresa: DS Notebooks

Contato na Empresa: André Silva

Consultor: Zacarias Fernandes

Data: dd/MM/aaaa

Nome do Projeto: **Descrição dos requisitos técnicos dos processos internos da organização DS Notebooks.**

### **2.2. Entrevistados**

- 2.2.1. André Silva – Analista de Negócios
- 2.2.2. Bárbara Santos – Analista de Negócio
- 2.2.3. Carlos Pereira – Atendente de Vendas
- 2.2.4. Débora Costa – Atendente de Vendas
- 2.2.5. Elena Oliveira – Atendente de Vendas
- 2.2.6. Francisco Lope – Analista de Faturamento
- 2.2.7. Gil Vieira – Técnico de Montagem

### **3. Processo: Venda Produtos**

#### **3.1. Principais Atividades**

- 3.1.1. Receber Pedidos;
- 3.1.2. Faturar Pedidos;
- 3.1.3. Montar Produtos.
- 3.1.4. Enviar Produtos.

#### **3.2. Fatores de Motivação**

O Processo de Venda de Produtos é responsável por toda a receita da organização. Atualmente, existe interesses estratégicos para aumentar a venda de notebooks como também para minimizar os custos da cadeia produtiva, e esses interesses estão vinculados ao processo de Venda de Produtos.

A falta de gestão sobre o processo de vendas de produtos tem um grande impacto no faturamento, no crescimento e na sobrevivência da organização.

#### **3.3. Objetivos identificados no processo.**

- 3.3.1. Receber as solicitações de pedidos de compra;
- 3.3.2. Avaliar as informações nas solicitações dos produtos;
- 3.3.3. Decidir se é necessário montar um notebook ou se o produto já existe em estoque;
- 3.3.4. Faturar/Cobrar os clientes;
- 3.3.5. Confirmar pagamento;
- 3.3.6. Liberar o produto para envio;
- 3.3.7. Comunicar o cliente do envio do produto;
- 3.3.8. Responsável pelo Processo: Marketing.

#### **3.4. Unidades envolvidas**

- 3.4.1. Financeiro;
- 3.4.2. Montagem;
- 3.4.3. Estoque;
- 3.4.4. Marketing;
- 3.4.5. Vendas (Pedidos via internet).

### **3.5. Recursos utilizados**

#### **3.5.1. Correio Eletrônico**

e-Mail institucional para troca de informações entre os colaboradores.

#### **3.5.2. Impressora**

Impressora na rede compartilhada entre colaboradores.

#### **3.5.3. Sistema Financeiro – SISFI**

O SISFI – Sistema Financeiro, é um dos sistemas utilizados na organização. Algumas de suas principais funcionalidades são: Gerenciar Boletos dos clientes, Efetuar Pagamento de Salários, Gerenciar Pagamento de Componentes e Gerar boletos para os clientes.

#### **3.5.4. Sistema de Gestão Administrativa - SIGA**

O SIGA – Sistema de Gestão Administrativa é um dos sistemas utilizados na organização. Algumas das suas principais funcionalidades são: Gerenciar Estoque de Produtos, Gerenciar Estoque de Componentes, Gerenciar Clientes e Gerenciar Pedidos.

#### **3.5.5. Sistema de Notificações – SisNo**

O SisNo – Sistema de Notificações, é um dos sistemas utilizados na organização. As suas principais funcionalidades são cadastrar notificações para que o sistema gere alertas através de e-mails sobre um determinado assunto. Esse sistema é utilizado por diversos setores para gerar alertas futuros sobre um determinado tema.

### **3.6. Fatores Críticos (Descrição dos Fatores Críticos de Sucesso)**

3.6.1. Falta de consolidação das informações vindas do pedido;

3.6.2. Necessidade de validação das informações de pedidos e direcionamento;

3.6.3. Consulta manual de informações de produto em estoque com o sistema de vendas;

3.6.4. Risco de falhas na digitação dos dados do pedido no sistema de pagamento;

3.6.5. Formas de pagamentos são apenas por boletos bancários;

3.6.6. Controle ineficiente sobre os pagamentos;

3.6.7. Falhas na garantia e agilidade da entrega.

### **3.7. Problemas encontrados**

3.7.1. Entrada de pedidos sem relacionamento com a produção e estoque;

3.7.2. Retrabalho para digitar novamente os dados do pedido;

3.7.3. Falta de controle entre os produtos de venda e de estoque;

3.7.4. Falta de garantia na qualidade dos dados digitados;

- 3.7.5. Dificuldade de entrega nos prazos acordados;
- 3.7.6. Duplicidade de informações em sistemas diferentes.

### **3.8. Indicadores de desempenho**

- 3.8.1. Quantidade de Pedidos Recebidos e Atendidos no prazo;
- 3.8.2. Quantidade de Pedidos Recebidos e Pagamentos Realizados;
- 3.8.3. Tempo Total.

### 3.9. Descrição do fluxo do Processo

#### 3.9.1. Atendente de Vendas

O atendente de vendas deve verificar a caixa de correio de e-mail para avaliar as seguintes condições:

- a) Caso exista algum novo pedido, o atendente deve verificar se existe no estoque (SIGA).
  - Caso exista um produto em estoque, o atendente deve:
    - encaminhar por e-mail a solicitação para reservar o produto;
    - encaminhar por e-mail a solicitação para o faturamento.
  - Caso não exista produto em estoque, o atendente deve:
    - Encaminhar por e-mail a solicitação para montar o produto;
    - Encaminhar por e-mail a solicitação para faturar.
- b) Caso não exista nenhum novo pedido, encerra-se a atividade.

#### 3.9.2. Analista de Faturamento

Analista de Faturamento deve verificar a caixa de correio de e-mail para avaliar as seguintes condições:

- a) Caso exista algum novo pedido para ser faturado, o analista deve:
  - Inserir dados do pedido no sistema (SISFi);
  - Gerar boleto de pagamento (SISFi);
  - Enviar por e-mail boleto para o cliente;
  - Agendar confirmação de pagamento (SisNo);
  - Aguardar data de confirmação de pagamento;
  - Consultar sistema (SisFi) para verificar se o boleto foi pago:
    - Se foi pago, enviar a liberação do produto para o estoque;
    - Se não foi pago, enviar a confirmação de cancelamento para o cliente.
- b) Caso não exista nenhum novo pedido, encerra-se a atividade.

#### 3.9.3. Estoquista

O estoquista deve acessar a caixa de e-mail para avaliar as seguintes condições:

- a) Caso exista algum produto para ser liberado, o estoquista deve consultar o estoque:
  - Se o produto estiver pago (SisFi) e disponível (SIGA):
    - Enviar o produto para entrega;
    - Cadastrar informação no SIGA (baixa do estoque);
    - Enviar e-mail para cliente e faturamento informando a entrega e prazo.
  - Se o produto **não** estiver pago (SisFi) ou disponível (SIGA):
    - Comunicar ao faturamento;
    - Agendar verificação posterior de liberação do produto (SisNo).



- b) Caso não exista nenhum novo pedido para ser liberado, encerra-se a atividade do Estoquista.

#### **3.9.4. Técnico de Montagem**

O técnico de montagem deve acessar a caixa de e-mail para avaliar as seguintes condições:

- a) Caso exista alguma solicitação para montagem, o técnico deve verificar os componentes disponíveis.
- Caso tenha todos os componentes disponíveis, o técnico deve:
    - Montar o produto;
    - Testar o produto;
    - Enviar o produto para logística.
  - Caso não tenha todos os componentes disponíveis, o técnico deve:
    - Solicitar a aquisição dos componentes;
    - Agendar para fazer a montagem com a chegada dos componentes (SisNo).
- b) Caso não exista alguma solicitação para montagem, encerra-se o processo.

### **3.10. Cenários do Processo de Negócio**

- 3.10.1. Pedido com produto em estoque e cliente pagou pelo produto;
- 3.10.2. Pedido sem produto em estoque e cliente pagou pelo produto;
- 3.10.3. Pedido com produto em estoque e cliente não pagou pelo produto;
- 3.10.4. Pedido sem produto em estoque e cliente não pagou pelo produto.

### **3.11. Tempo médio de duração dos processos funcionais**

- 3.11.1. Receber Pedidos: 20 minutos;
- 3.11.2. Faturar Pedidos: 30 minutos;
- 3.11.3. Confirmar Pagamento: 10 minutos;
- 3.11.4. Enviar Produto: 15 minutos;
- 3.11.5. Montar Produto: 90 minutos.