

# 18. Descrição dos Processos de Negócio

FACULDADE IMPACTA DE TECNOLOGIA

TURMA DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO – 3A

ENGENHARIA DE REQUISITOS

## 1 Contratar plano

**Evento:** Cliente contrata plano

**Objetivo:** O cliente faz a escolha de um plano e realiza a contratação para fazer uso de internet.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verificar se o cliente fez a escolha do plano de acordo com suas necessidades de uso;
  - Se o plano que o cliente escolheu estiver disponível na cobertura que ele se encontra, ele efetiva a contratação;
  - Se o plano que o cliente escolheu estiver fora da cobertura, ele não efetiva a contratação;
- Verificar se possui as informações necessárias para realizar o cadastro da contratação;
  - Se as informações estiverem condizentes, armazena;
- Registrar informações do contrato;
- Efetiva número da contratação.

## 2 Agendar instalação

**Evento:** Cliente agenda instalação

**Objetivo:** O cliente faz um agendamento de data para instalação física e ativação lógica da configuração da rede

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verificar se o cliente fez o cadastro no sistema informando todos os dados necessários;
  - Se o cliente informou todos os dados, disponíveis no cadastro, ele poderá agendar a instalação;
  - Se o cliente não informou os dados, precisará revisar o que falta, para assim realmente conseguir agendar a instalação;
- Confirmar o preenchimento das informações;

- Se as informações estiverem condizentes, dar uma opção de datas disponíveis;
- Registrar escolha do dia;
- Efetiva na data, a instalação.

### 3 Efetuar pagamentos

**Evento:** Cliente efetua pagamento

**Objetivo:** O cliente faz os pagamentos de forma recorrente para obter acesso a internet.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Verificar se o boleto está disponível para o cliente efetuar o pagamento;
  - Se a escolha da data que o cliente escolheu está condizendo no boleto gerado;
  - Se o plano que o cliente estiver com o valor correto, o cliente terá acesso ao boleto para pagamento;
- Validar o número do código de barras no boleto gerado;
  - Se as informações estiverem condizentes, aguardar o pagamento ser realizado pelo cliente;
- Disponibilizar o boleto para pagamento;
- Disponibilizar data secundária, após o vencimento inicial.

#### 4 Disponibilizar 2 via de pagamento

**Evento:** Cliente solicita/emite segunda via de boleto

**Objetivo:** O cliente solicita a segunda via do boleto, o administrador verifica o histórico de boletos para validar o pedido e envia a segunda via do boleto ao cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Cliente solicita a segunda via do boleto;
- Administrador consulta o histórico e pagamentos para obter mais informações sobre o cliente e suas faturas;
- Não havendo nenhuma anormalidade ou pendência o Administrador emite a segunda via do boleto e envia ao cliente.

#### 5 Cancelar agendamento

**Evento:** Cliente cancela agendamento

**Objetivo:** O Cliente solicita que o Administrador cancele uma visita marcada existente, Administrador confirma a existência da visita e a cancela.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Cliente solicita o cancelamento da visita técnica;
- Administrador consulta a agenda de visitas para validar e verificar a existência da visita, e se por acaso o cliente solicitar "em cima da hora" o Administrador valida a possibilidade de cancelar a visita (caso o técnico ainda não foi a campo);
- Estando tudo certo o Administrador altera a agenda de visitas desmarcando a então solicitada;
- Administrador então confirma o cancelamento ao cliente.

## 6 Agendar visita técnica

**Evento:** Cliente solicita visita técnica

**Objetivo:** O Cliente solicita ao Administrador que agende uma visita técnica, Administrador confirma a disponibilidade do horário e agenda a visita.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Cliente solicita a visita técnica ao administrador;
- Administrador consulta a agenda de visitas para verificar a possibilidade do agendamento;
- Sendo possível, o administrador insere uma nova visita na agenda e confirma o agendamento ao cliente.

## 7 Cancelar contrato

**Evento:** Cliente cancela contrato

**Objetivo:** Cancelar o contrato do plano com o cliente, de acordo com sua solicitação.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verifica informações do cliente;
- Verifica se todas as parcelas estão quitadas e se não há pendências;
  - Se alguma parcela estiver pendente de pagamento, informa ao cliente que é necessário quitar os débitos para assim cancelar o plano;
- Verifica se todos os equipamentos fornecidos para a utilização do plano foram devolvidos;
- Cancela o contrato do cliente.

## 8 Instalar equipamentos

**Evento:** Técnico instala equipamentos

**Objetivo:** Instalar os equipamentos que estão incluídos no plano contratado pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verifica quais equipamentos estão inclusos no plano;
- Verifica se todos equipamentos necessários estão no estoque, assim disponíveis para instalação;
- Finaliza instalação e informa ao cliente que a internet já está conectada.

## 9 Consultar estoque

**Evento:** Técnico consulta estoque

**Objetivo:** Verificar o estoque de equipamentos da empresa

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verificar semanalmente a quantidade de equipamentos em estoque;
  - Se estiver com pequena quantidade de algum, deverá solicitar ao fornecedor.

## 10 Prestar suporte/reparo

**Evento:** Técnico realiza reparo

**Objetivo:** O técnico realiza validações no sistema para identificar se ocorre algum erro interno referente ao problema relatado.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verificar sistema interno;
- Verificar se possui as informações necessárias para registrar uma ordem de serviço, caso necessite de uma visita técnica;
  - Se as informações estiverem condizentes, será criado uma ordem de serviço;
- Registrar informações do contrato.

## 11 Trocar equipamento

**Evento:** Técnico Troca Equipamento

**Objetivo:** O cliente faz o agendamento para que o técnico realize a troca do equipamento

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico

- Verificar se o cliente necessita da troca do equipamento informado;
  - Se o equipamento utilizado pelo cliente não suportar a tecnologia que o novo plano cobre, será agendado um dia para que o técnico possa ir na casa do cliente realizar a instalação dos equipamentos novos;
  - Se após as análises constatar que não há necessidade de efetuar a troca do equipamento, não será agendada um dia para o reparo;
- Verificar se possui as informações necessárias para cadastrar a ordem de serviço;
  - Se as informações estiverem condizentes, registra uma nova ordem de serviço.

## 12 Conferir os pagamentos

**Evento:** Administrador confere os pagamentos

**Objetivo:** O cliente faz os pagamentos de forma recorrente para obter acesso a internet.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Verificar se o cliente já efetuou o pagamento;
  - Se o cliente não pagou, o administrador irá consultar as faturas dos meses anteriores;
  - Se as faturas anteriores foram pagas, o administrador irá efetuar o pagamento da fatura solicitada;
- Verificar se o cliente possui o valor correto para realizar o pagamento da fatura;
  - Se as informações estiverem condizentes, será efetuado o registro do pagamento;
- Registrar informações no sistema;
- Disponibilizar o recebido do pagamento para o cliente.

### 13 Consultar estoque de equipamentos

**Evento:** Administrador consulta estoque de equipamentos.

**Objetivo:** O Administrador faz a consulta ao estoque para avaliar a necessidade de adquirir novos equipamentos.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Verificar a necessidade de adquirir novos equipamentos periodicamente;
- Verificar a necessidade de adquirir equipamentos para upgrade de clientes já contratantes;
- Realizar a compra de novos equipamentos afim de manter o estoque.

### 14 Comprar equipamentos

**Evento:** Administrador compra equipamento.

**Objetivo:** O administrador faz um pedido de compra para o fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Verificar a disponibilidade de equipamentos com o fornecedor;
  - Se tiver disponibilidade realiza o pedido para o fornecedor;
- Verificar data de entrega;
- Realizar o pagamento para o fornecedor;
- Acompanhar o pedido.



## 15 Suspender serviço

**Evento:** Administrador suspende serviço

**Objetivo:** O administrador deve realizar a suspensão dos serviços de clientes inadimplentes.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Verificar se o cliente fez o pagamento;
  - Se o cliente não fez o pagamento deve enviar uma 2ª via do boleto e um aviso sobre possível suspensão;
  - Se o cliente fez o pagamento depois do serviço ter sido suspenso o administrador deverá reativar o serviço;
- Efetiva a suspensão do serviço de internet.

## 16 Receber equipamentos

**Evento:** Fornecedor envia equipamentos

**Objetivo:** Receber do Fornecedor os equipamentos que foram solicitados pelo departamento Financeiro.

**Evento:** Fornecedor envia equipamentos

**Objetivo:** Receber do Fornecedor os equipamentos que foram solicitados pelo departamento Financeiro.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico/Administrador

Técnico

- Verifica no estoque se há os equipamentos necessários para realizar a instalação.
  - Se houver a falta de equipamentos o departamento Financeiro será notificado.

Administrador

- Solicita ao Fornecedor os equipamentos que estão em falta e após constatar o recebimento o Estoque de Equipamentos é atualizado.

- Se houver atraso no recebimento dos equipamentos é necessário entrar em contato com o Fornecedor.

## 17 Cancelar envios

**Evento:** Fornecedor cancela envio de equipamentos

**Objetivo:** Solicitar equipamentos de um Fornecedor alternativo após o envio do primeiro Fornecedor ser cancelado.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Verifica com o Fornecedor o motivo dos equipamentos não serem enviados.
  - Se o Fornecedor não possuir os equipamentos a solicitação é cancelada e encerrada.
- Solicita a outro Fornecedor os equipamentos necessários e após constatar o recebimento o Estoque de Equipamentos é atualizado.
  - Se houver atraso no recebimento dos equipamentos é necessário entrar em contato com este outro Fornecedor e acompanhar esta nova solicitação.

## 18 Disponibilizar boletos

**Evento:** Administrador não recebe os pagamentos

**Objetivo:** O Administrador recebe os pagamentos das mensalidades de forma recorrente para fornecer o acesso ao serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:** Administrador

- Consulta as mensalidades em atraso dos clientes.
  - Se não for constatado o pagamento após a data de vencimento da mensalidade, uma nova via será enviada ao cliente com o valor reajustado.
- Verifica se o cliente realizou o pagamento da 2ª via da mensalidade.
  - Se não for constatado o pagamento da 2ª via da mensalidade os serviços serão interrompidos até o pagamento ser confirmado.

### Integrantes do Projeto

Adalto de Almeida Linhares Santos

Beatriz Garcia de Andrade

Igor Frutuoso Domingos de Lima

Pedro Silverio Puerta

Samuel Bezerra Bernardo

Thaís de Lima Santos