

 <small>ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO</small>	Tipo de Prova Trabalho prático em grupo	Ano letivo 2022/2023	Data 22-11-2022
	Curso Licenciatura em Engenharia Informática	Hora	
	Unidade Curricular Sistemas de Informação	Duração	

Fase 2/3: BPMN

Objetivos da Fase 2 do trabalho prático

- Identificação dos principais processos do negócio caracterizado na Fase 1
- Modelação em detalhe de um dos processos de negócio identificado através de BPMN (Business Process Model and Notation)
- Elaboração de um orçamento para implementação desse processo, apresentado e defendendo os principais critérios que podem influenciar a decisão
- Riscos e mitigação: riscos e plano de mitigação dos riscos inerentes à solução/implementação proposta

Entrega da Fase 2 do trabalho prático: Até ao dia 13 de Dezembro 2022

Enunciado do Trabalho

A gestão da empresa SPA Software S.A. gostou muito das propostas de melhoria do modelo de negócio atual apresentadas com o BMC.

Pediu agora mais detalhes sobre os principais processos identificados na organização.

Em particular sobre a proposta de angariação de novas “leads” através do canal web e venda direta de *software as a service* (SaaS) pretende detalhar todo o processo para que seja revisto e discutido antes da implementação.

Os grupos de trabalho devem descrever o processo de venda em BPMN, tendo em conta as várias formas de angariação de “leads”, os principais KPIs a monitorar, a subscrição do serviço, verificação do cliente e do seu histórico de pagamentos, encomenda, pagamento, emissão da fatura e disponibilização do serviço. Será muito importante o controlo de pagamentos das mensalidades em recorrência e todas as ações necessárias para garantir o acompanhamento perante falhas.

Notas

Deverá ser utilizado o BPMN e será valorizada a apresentação, qualidade e legibilidade do modelo. Será também valorizada a criatividade e a viabilidade operacional da solução.