

Bootcamp IGTI: Analista de Processos de Negócios**Desafio**

Módulo 1	Fundamentos
-----------------	--------------------

Objetivos

Exercitar os seguintes conceitos trabalhados no Módulo:

- ✓ Modelagem de processos.
- ✓ Desenho de processos.
- ✓ Gerenciamento de desempenho de processos.
- ✓ Transformação de processos.
- ✓ Tecnologias de gerenciamento de processos de negócio.

Enunciado

A empresa **The Best MEGAZINE Ltda.**, é uma grande rede varejista do Brasil, com faturamento anual de 3 bilhões de reais. O principal foco da empresa está na venda de bens duráveis e serviços associados.

A empresa procura se destacar dos demais varejistas por meio de um atendimento diferenciado aos seus clientes. Este atendimento diferenciado é um dos pilares da empresa e faz parte de sua missão.

Atualmente existem duas operações de SAC na empresa: uma para as lojas físicas e outra para o e-commerce e televendas. As duas operações não compartilham os mesmos processos e nem as mesmas origens de informação.

O processo de atendimento ao cliente pode ser descrito conforme abaixo:

O cliente entra em contato com o SAC da empresa quando possui alguma dúvida, reclamação etc. Existem duas operações de SACs distintas: o SAC para atendimento do e-commerce e televidas e o SAC para atendimento das lojas físicas.

Não existe compartilhamento de informações entre os SACs com bases de informações segregadas. O SAC das Lojas possui as modalidades de atendimento presencial e por telefone. O SAC e-commerce possui as modalidades de atendimento via chat Internet e por telefone. Desta maneira, existem dois processos embutidos: Atender Cliente e-commerce e Atender Cliente Lojas.

O cliente escolhe um dos SACs para atendimento em função do canal de seu interesse. Quando o cliente escolhe um SAC diferente de seu propósito, o atendente orienta o cliente a procurar o SAC do outro canal. Isso se deve ao fato do não compartilhamento de informações entre eles.

O atendente procura esclarecer todas as dúvidas do cliente orientando-o e, ao finalizar, emite um protocolo de atendimento repassando ao cliente.

Caso existam dúvidas em relação à alguma compra específica, o cliente é identificado e as informações pertinentes ficam disponíveis ao atendente. O atendimento é suportado por sistemas de informação. Cada SAC possui sistemas distintos e não integrados.

Após o encerramento do chamado do cliente, são gerados indicadores relativos ao atendimento para as modalidades telefone e chat Internet. Os indicadores gerados são a quantidade e tempo médio de atendimento global e por atendente. Não existem indicadores de qualidade deste processo.

Considerando o cenário descrito anteriormente e os conhecimentos adquiridos na disciplina, responda às questões de acordo com o que se pede.

Atividades

Os alunos deverão desempenhar as seguintes atividades:

1. Analisar o caso apresentado.
2. Realizar um diagnóstico para o caso proposto:
 - a. Estabelecendo as diretrizes para transformação do processo;
 - b. Elaborando um diagrama de escopo para o processo proposto;
 - c. Realizar a modelagem do processo (AS IS) para o caso proposto;
 - d. Identificar as melhorias para o processo proposto;
 - e. Realizar o desenho do processo futuro (TO BE);
 - f. Identificar indicadores de desempenho para o processo proposto.
3. Responder às questões apresentadas, levando em consideração o caso e o que foi estudado até o momento, selecionando a afirmativa mais adequada.

Respostas Finais

Os alunos deverão desenvolver a prática e, depois, responder às seguintes questões objetivas: