

Sistemas de Informação 1

Empresa Industrial (Equipamentos de Recorte e Gravação)

Ficha 4 / Grupo 11 / 2024/2025



Daniel Silva
2023144551

Rafael Oliveira
2023144606

Guilherme Martins
2023144606

Rodrigo Martins
2023144628

Conteúdo

1. Identificação da área a melhorar no Sistema de Informação (SI).....	3
2. Objectivos do Módulo a Implementar	3
3. Descrição do Sistema Implementado	4
Tabelas (Objetos Salesforce).....	4
Flows Desenvolvidos.....	5
Sequência de Ecrãs Desenvolvidos.....	8

1. Identificação da área a melhorar no Sistema de Informação (SI)

A empresa Optima, especializada na produção e manutenção de máquinas industriais como fresadoras, equipamentos de corte, CNCs, entre outros, não possui actualmente um sistema de CRM (Customer Relationship Management). O contacto com os clientes é realizado de forma descentralizada, através de e-mails, chamadas telefónicas ou reuniões presenciais, e os registos de propostas e encomendas são geridos com base em documentos avulsos, sem suporte numa base de dados estruturada.

Deste modo, foi desenvolvido um módulo na plataforma Salesforce focado na gestão de encomendas e propostas, como etapa inicial para a futura implementação de um sistema CRM. Este módulo cobre funcionalidades essenciais, tais como:

- Registo e consulta centralizada de clientes e encomendas;
- Histórico de propostas submetidas;
- Automatização da comunicação com clientes (ex.: envio de e-mail aquando da atualização do estado da encomenda);
- Acesso rápido a dados comerciais críticos.

Com este módulo, a empresa passa a dispor de um sistema organizado que permite melhorar a eficiência do processo comercial, a rastreabilidade das propostas e a relação com os clientes.

2. Objectivos do Módulo a Implementar

O módulo a implementar possui os seguintes objetivos principais:

- **Criação de Registos Estruturados:** Estabelecer um registo organizado para cada encomenda associada a um cliente, garantindo uma gestão eficiente dos dados.
- **Acompanhamento do Estado:** Monitorizar o estado de cada encomenda através de um campo do tipo picklist, possibilitando um controlo claro e atualizado.
- **Armazenamento de Dados:** Registar informações específicas, incluindo preço, tipo de pagamento e número de série da máquina, para uma gestão detalhada.
- **Melhoria da Resposta e Comunicação:** Otimizar o tempo de resposta aos clientes e aprimorar a comunicação com os mesmos, elevando a qualidade do serviço.

3. Descrição do Sistema Implementado

Tabelas (Objetos Salesforce)

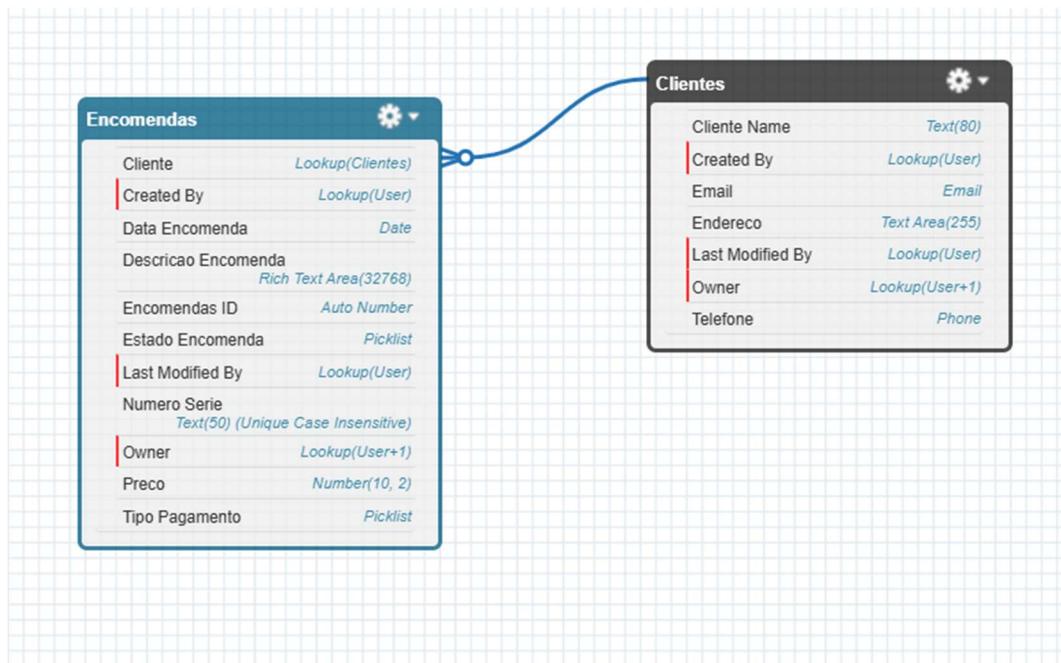
Foram definidos dois objectos principais: Clientes e Encomendas.

Clientes:

- Name: Nome do cliente
- Email: Email
- Telefone: Telefone
- Endereco: Endereço

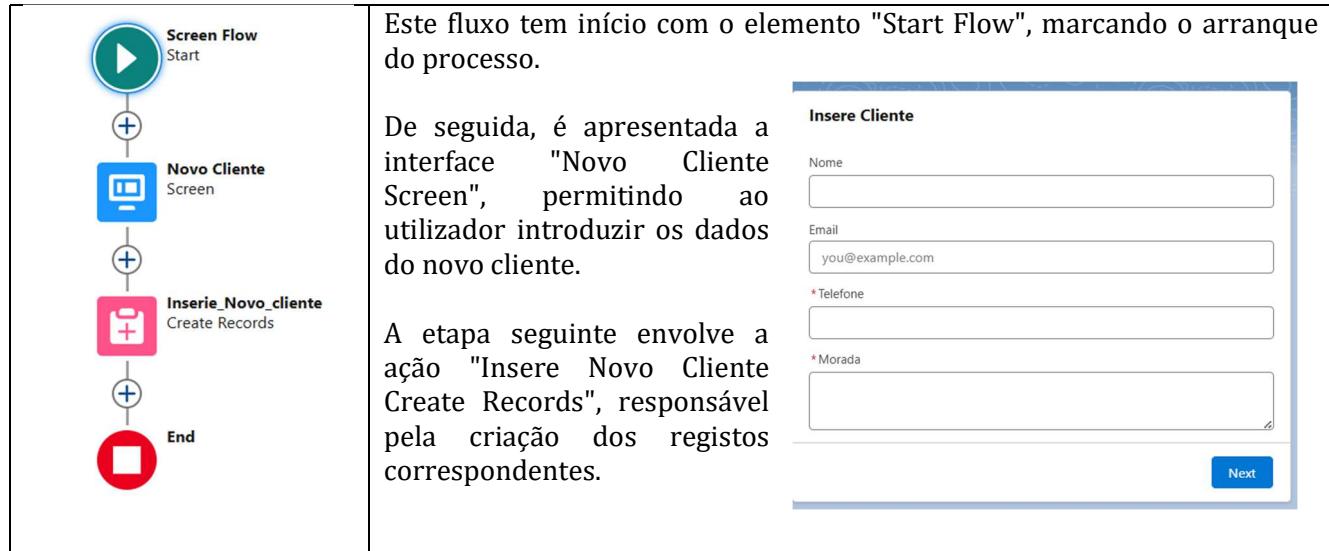
Encomendas:

- Cliente: Relação com o cliente (Lookup)
- Data_Encomenda: Data da encomenda (Date)
- Estado_Encomenda: Estado actual da encomenda (picklist)
- Descricao_Encomenda: Campo Rich Text para observações e detalhes da encomenda(ex: personalização da maquina)
- Numero_Serie: Número de série da maquina (único)
- Preco: Preço da encomenda
- Tipo_Pagamento: Tipo de pagamento (picklist)

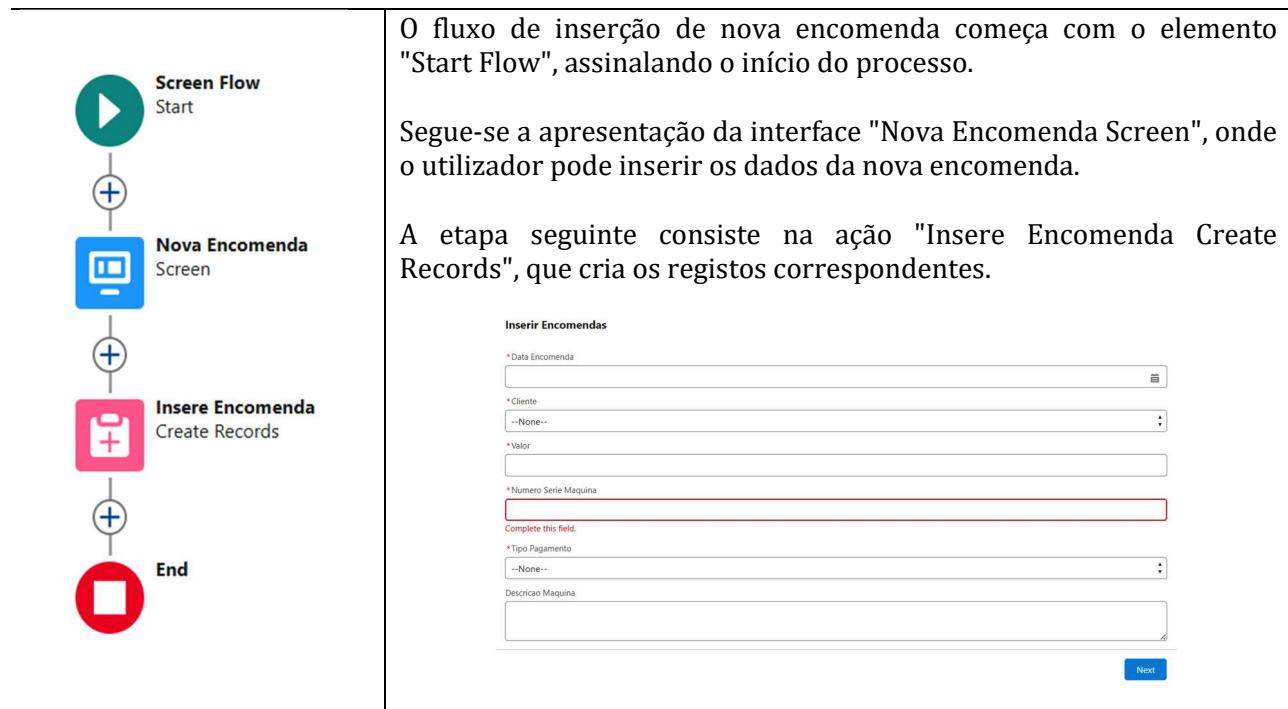


Flows Desenvolvidos

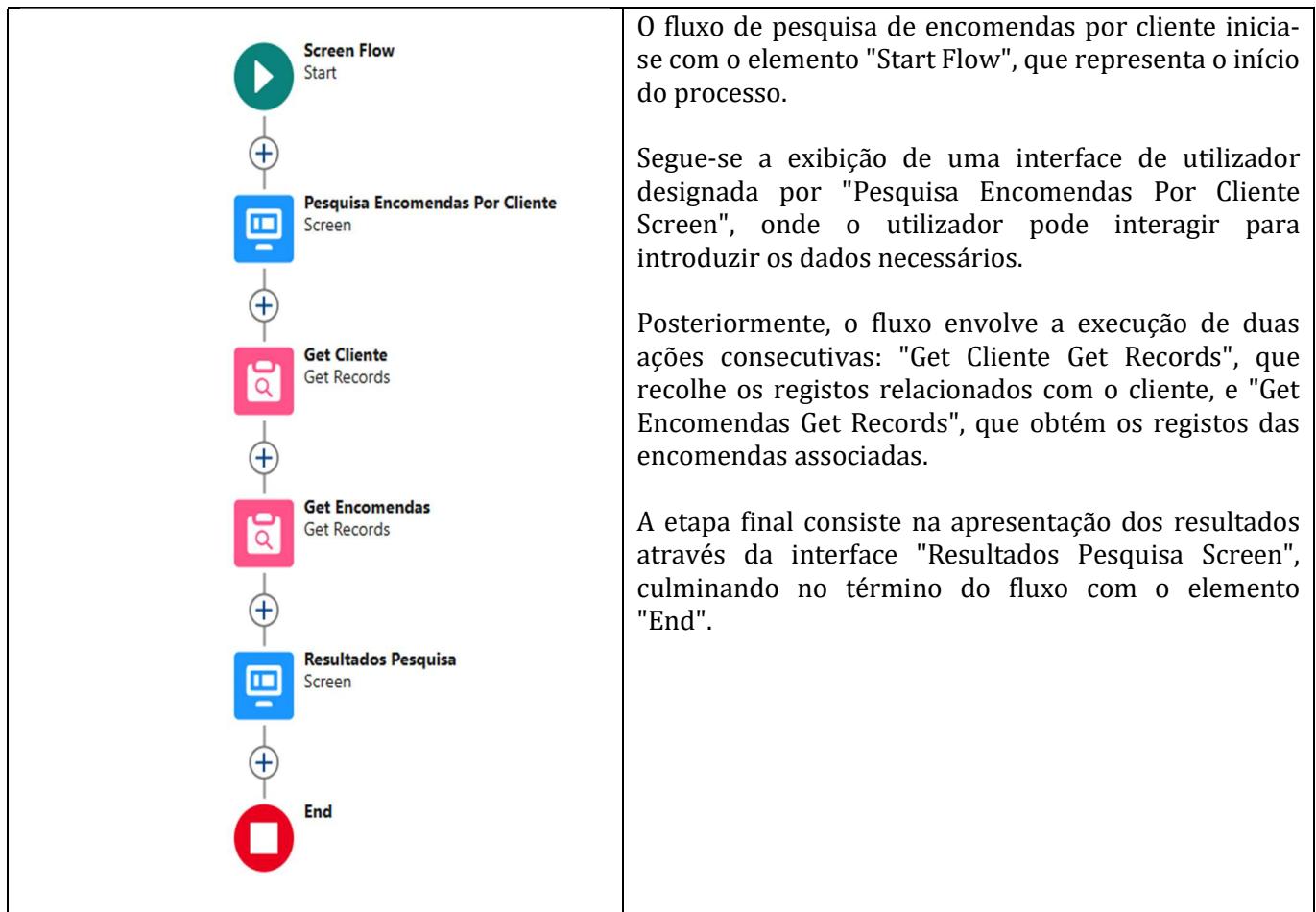
1. Inserir_Cliente (Flow do tipo Screen): Permite o registo de um novo cliente.



2. Inserir_Encomenda (Flow do tipo Screen): Permite criar uma nova encomenda associada a um cliente existente.



3. Pesquisa_Encomendas_Por_Cliente (Flow do tipo Screen): Permite pesquisar encomendas por nome, email ou telefone do cliente.



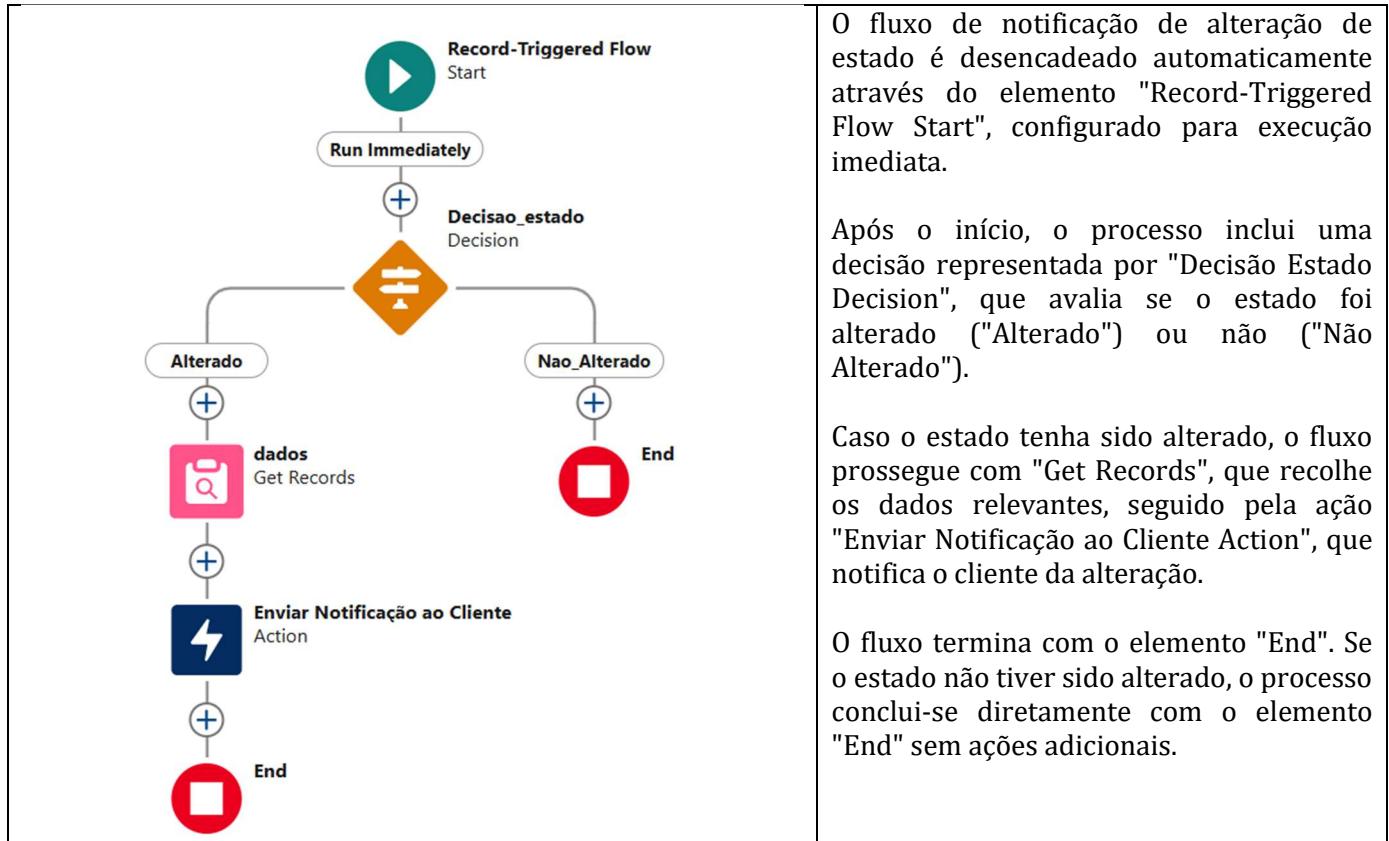
Pesquisa Encomendas Por Cliente

Escolhe Cliente
--None--

Numero Telefone

Email

4. Flow_encomendas_3 (Flow do tipo Triggered): Envia automaticamente um e-mail ao cliente quando uma encomenda é criada ou quando o seu estado é alterado.



Sequência de Ecrãs Desenvolvidos

Clientes:

Esta secção apresenta a lista completa de clientes registados no sistema. Para além de permitir a criação de novos clientes, ao selecionar um registo é possível visualizar todos os detalhes associados ao cliente, incluindo os seus dados de contacto e endereço. Adicionalmente, são apresentadas de forma relacionada todas as encomendas associadas ao cliente, permitindo uma análise rápida do seu histórico comercial.

The screenshot shows a web-based application interface for managing clients and orders. The top navigation bar includes a cloud icon, the project name 'OPTIMA_ENCOMEN...', a 'Home' button, and a 'Clientes' button which is currently active and highlighted in red. A search bar with placeholder text 'Search...' is positioned above the main content area. To the right of the search bar are several small icons for filtering, sorting, and help.

The main content area is divided into two sections. On the left, there is a list of clients with checkboxes and sorting/filtering controls. The list includes:

- All (checkbox)
- Cliente Name ↑ (checkbox)
- Dani Ultra
- Daniel Duarte Silva
- Daniel Duarte Silva
- Rafa
- Ronaldo
- Tiago Silva

A message at the top of this list indicates it was updated 'A few seconds ago'. The right section displays detailed information for a selected client, 'Tiago Silva'. The details are as follows:

Created By	Email	Telefone	Endereço	Last Modified By
Dani Silva,	a2023144551@isec.pt	912913232	Rua dos amorims	Dani Silva,
03/06/2025, 00:59				03/06/2025, 00:59

Below this, a section titled 'Encomendas (2)' shows two items: 'ENC-0006' and 'ENC-0007'. A 'View All' link is provided at the bottom of this list.

Encomendas:

Esta vista lista todas as encomendas criadas até ao momento. É possível inserir novas encomendas diretamente a partir desta página. Ao selecionar uma encomenda específica, o utilizador pode consultar os seus detalhes completos, tais como data, preço, estado, ficheiros associados e número de série. Nesta página é também exibido o cliente a quem a encomenda está associada, promovendo uma navegação fluida entre objetos.

The screenshot shows a software interface for managing orders. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Home' and 'Clientes', and a selected 'Encomendas' tab. Below the navigation is a search bar and various filter and action buttons like 'New', 'Import', and 'Printable View'. The main area displays a grid of order items. Each item has a dropdown menu next to its ID. The categories shown in the grid are: Pendente (1), Em Produção (1), Pronta para Envio (1), Enviada (0), Entregue (1), Cancelada (3), and Pagamento Tota... (0). The 'Pronta para Envio' category contains three items: ENC-0002, ENC-0001, and ENC-0003. The 'Entregue' category contains one item: ENC-0007. The 'Cancelada' category contains three items: ENC-0005, ENC-0008, and ENC-0006.

This screenshot shows a detailed view of an order. At the top, it says 'OPTIMA_ENCOMEN...' and has a back button. The main title is 'Encomendas' with a dropdown arrow. Below the title, the specific order number 'ENC-0003' is displayed. The order details are listed in a table:

Created By	Cliente	Email	Data Encomenda	Numero Serie	Preco	Estado Encomenda
Dani Silva, 02/06/2025, 22:13	Ronaldo	danielavenidadobrasil@gmail.com	06/06/2025	1232332	100 000,00	Pronta para Envio
Tipo Pagamento	Descrição Encomenda					
Prestação						

Página Inicial (Home):

A página inicial foi personalizada para incluir os principais **flows do tipo Screen** desenvolvidos no módulo, nomeadamente:

- **Inserir Cliente**
- **Inserir Encomenda**
- **Pesquisa de Encomendas por Cliente**

Estes fluxos são apresentados de forma intuitiva, facilitando o acesso rápido às operações mais frequentes por parte do utilizador.

The screenshot shows the home screen of the OPTIMA_ENCOMEN... application. At the top, there is a header with a cloud icon, the application name "OPTIMA_ENCOMEN...", and a search bar. Below the header, there is a navigation menu with links for "Home", "Clientes", and "Encomendas". On the right side of the header, there are several small icons for settings and notifications. The main content area has three large buttons arranged vertically. The first button is labeled "Pesquisa Encomendas Por Cliente". The second button is labeled "Insere Cliente". The third button is labeled "Inserir Encomendas". Each button has associated input fields below it. The "Insere Cliente" section has fields for Nome, Email, Telefone, and Morada. The "Inserir Encomendas" section has fields for Data Encomenda, Cliente (with a dropdown menu showing "--None--"), Valor, and Numero Serie Maquina. A "Next" button is located at the bottom right of the main content area.