

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:** Registrar 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)

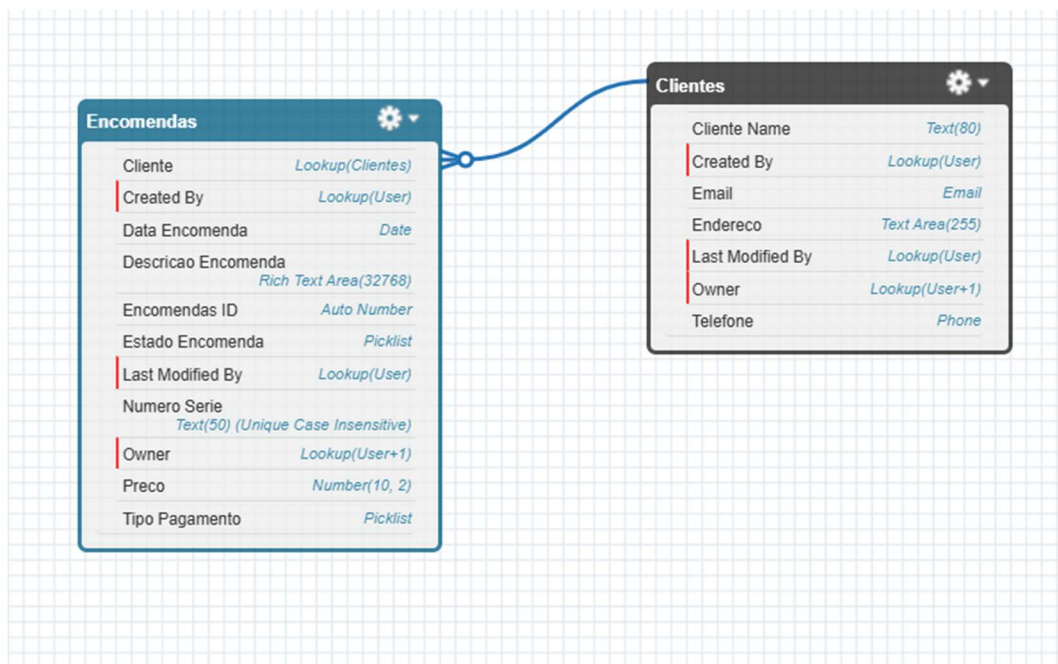
Foram definidos dois objectos principais: Clientes e Encomendas.

Clientes:

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

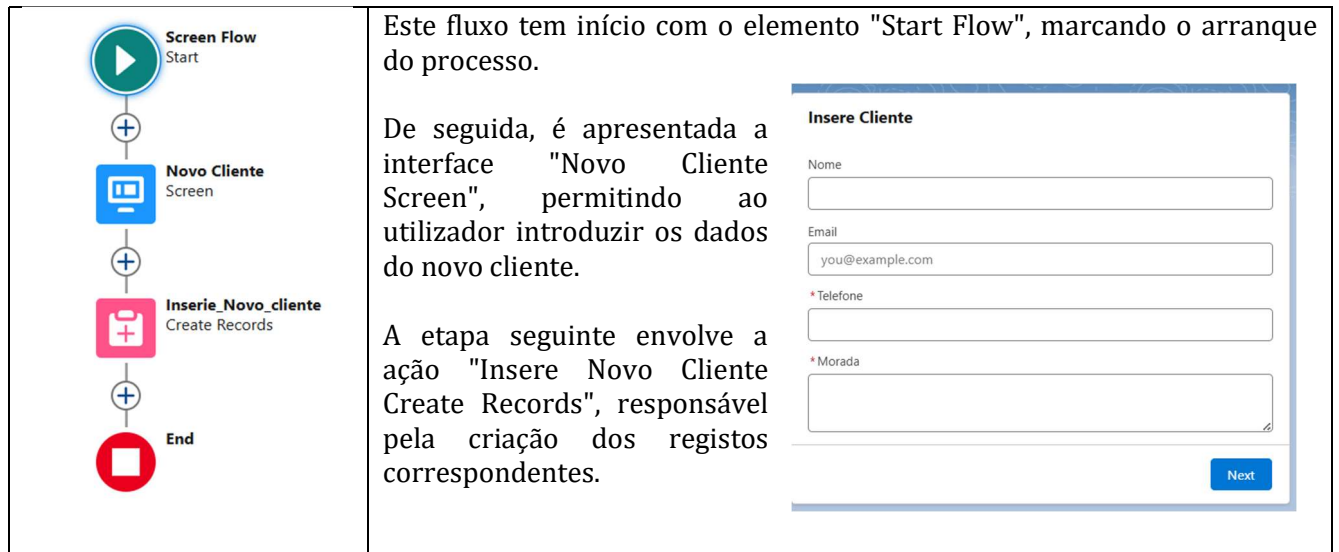
Encomendas:

- 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)
- Preço: Preço da encomenda
- Tipo_Pagamento: Tipo de pagamento (picklist)

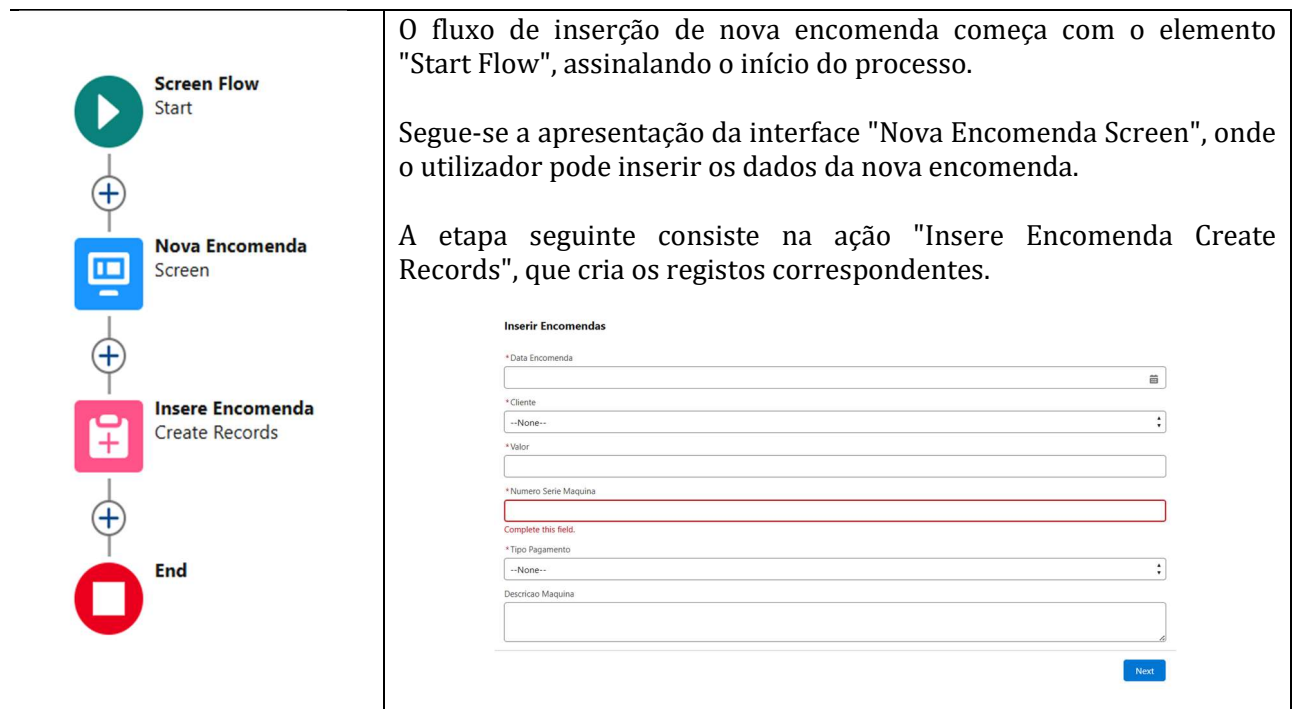


Flows Desenvolvidos

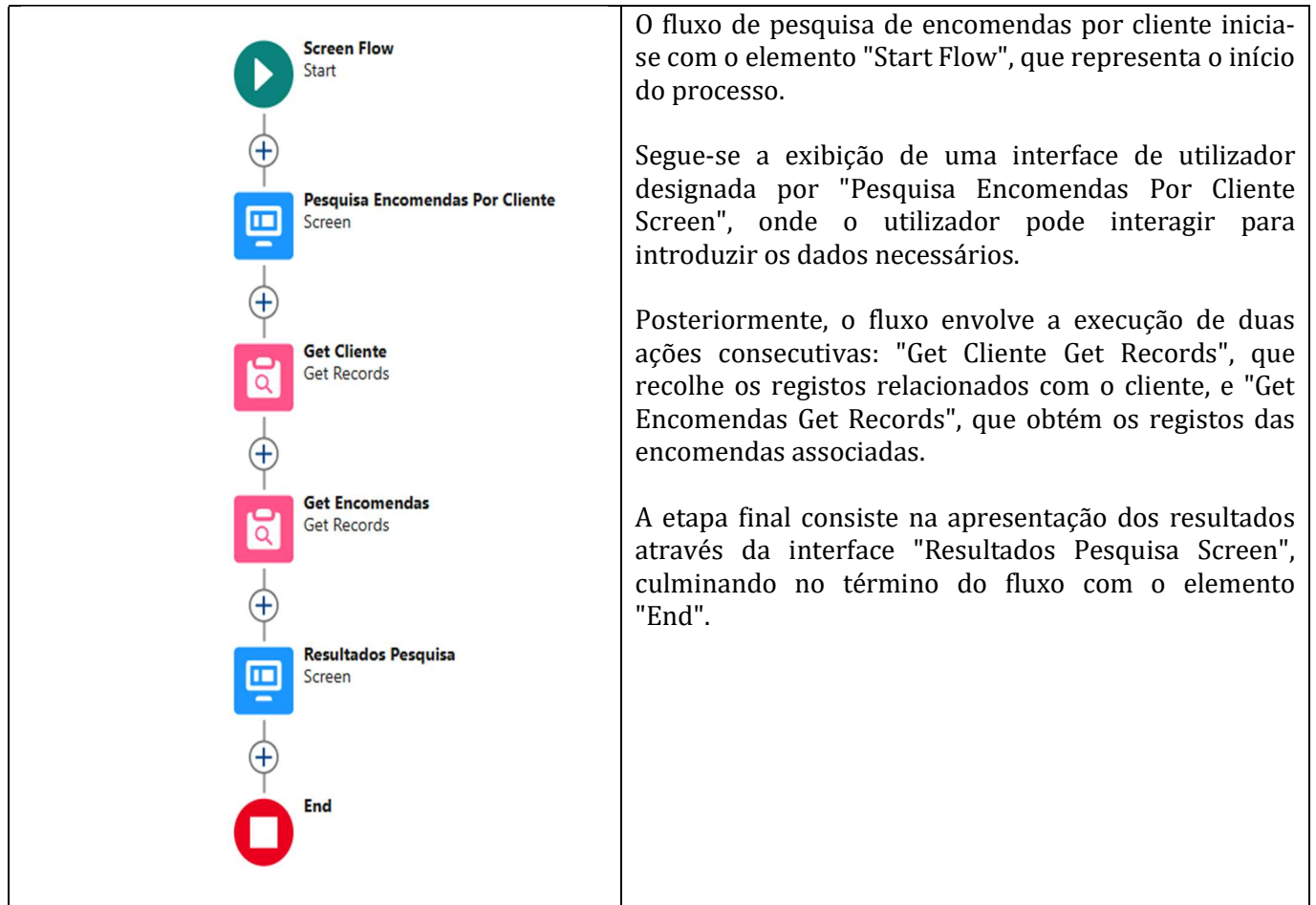
1. Inserir_Cliente (Flow do tipo Screen): Permite o registo de um novo cliente.



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	you@example.com
Next	

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.



O fluxo de notificação de alteração de estado é desencadeado automaticamente através do elemento "Record-Triggered Flow Start", configurado para execução imediata.

Após o início, o processo inclui uma decisão representada por "Decisão Estado Decision", que avalia se o estado foi alterado ("Alterado") ou não ("Não Alterado").

Caso o estado tenha sido alterado, o fluxo prossegue com "Get Records", que recolhe os dados relevantes, seguido pela ação "Enviar Notificação ao Cliente Action", que notifica o cliente da alteração.

O fluxo termina com o elemento "End". Se o estado não tiver sido alterado, o processo conclui-se diretamente com o elemento "End" sem ações adicionais.

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 seleccionar 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 displays the 'Clientes' (Clients) section of the OPTIMA_ENCOMEN... application. The interface is divided into a left sidebar and a main content area.

Left Sidebar:

- Header: 'All' with a dropdown arrow and a plus icon. Below it, '6 items • Updated a few seconds ago'.
- Table with columns: 'Cliente Name' (sortable), checkboxes, and a status icon.
- Client list:
 - ☐ Dani Ultra
 - ☐ Daniel Duarte Silva
 - ☐ Daniel Duarte Silva
 - ☐ Rafa
 - ☐ Ronaldo
 - ☐ Tiago Silva

Main Content Area:

- Header: 'Clientes' with a phone icon and 'Tiago Silva'.
- Details section:
 - Created By:** Dani Silva, 03/06/2025, 00:59
 - Email:** a2023144551@isec.pt
 - Telefone:** 912913232
 - Endereco:** Rua dos amorims
 - Last Modified By:** Dani Silva, 03/06/2025, 00:59
- Encomendas (2):** Section with a 'New' button and two items:
 - ENC-0006
 - ENC-0007
- [View All](#) link.

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.

Encomendas

7 items • Sorted by Encomendas ID • Refresh this list to view the latest data

New Import Printable View

Pendente (1) Em Produção (1) Pronta para Envio (1) Enviada (0) Entregue (1) Cancelada (3) Pagamento Total (0)

ENC-0002	ENC-0001	ENC-0003	ENC-0007	ENC-0005
				ENC-0008
				ENC-0006

Encomenda ENC-0003

Created By	Cliente	Email	Data Encomenda	Numero Serie	Preço	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: Prestação

Descrição Encomenda:

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 displays the 'OPTIMA_ENCOMEN...' application interface. At the top, there is a navigation bar with a blue cloud logo, a search bar labeled 'Search...', and several utility icons (star, plus, trash, question mark, settings, bell, and profile). Below the navigation bar, the 'Home' tab is selected, with 'Clientes' and 'Encomendas' tabs visible. The main content area is titled 'Pesquisa Encomendas Por Cliente' and contains three input fields: 'Escolhe Cliente' (a dropdown menu showing '--None--'), 'Numero Telefone', and 'Email' (containing 'you@example.com'). A blue 'Next' button is located at the bottom right of this section. Below the search section, there are two side-by-side form panels. The left panel, titled 'Insere Cliente', has fields for 'Nome', 'Email' (containing 'you@example.com'), '* Telefone', and '* Morada'. The right panel, titled 'Inserir Encomendas', has fields for '* Data Encomenda', '* Cliente' (a dropdown menu showing '--None--'), '* Valor', and '* Numero Serie Maquina'.