

Loja Fictícia: Mesha Programming Accessories

Objetivo:

O objetivo principal dessa documentação é demonstrar uma visão detalhada do processo de uma loja online, incluindo os passos individuais envolvidos, as entradas e saídas de cada passo e um fluxograma representando visualmente o fluxo do processo.

Introdução:

Este processo foi criado para facilitar a automação do fluxo de trabalho, como objetivo de minimizar erros humanos e reduzir o tempo gasto em tarefas repetitivas. Ao decorrer desta documentação, irei descrever cada etapa do processo com detalhes.

Detalhes do Processo:

1. *Recebimento do Pedido*

- Etapa responsável por registrar todas as informações necessárias do pedido. Exemplo: Quantidade, preço do produto, Endereço...

2. *Processamento do Pedido*

- Após ser concluído a etapa acima, “recebimento do pedido”, o pedido inicia a fase de processamento. Ou seja, o sistema irá verificar se tem produto no estoque, irá validar informações de pagamento, e irá calcular um tempo de entrega.

3. *Confirmação do Pedido*

- Após o processamento ser bem-sucedido, prossegue para a parte de confirmação, que basicamente irá retornar para o cliente seja por email, SMS a confirmação do pedido.

4. *Preparação do Pedido*

- O processo de preparação do pedido envolve a parte operacional, ou seja, embalar o pedido, inserir etiqueta para envio. Geralmente nessa etapa do processo, o trabalho é feito por uma equipe de depósito.

5. *Envio do Pedido*

- Após a fase de preparação do pedido, o pedido é despachado para uma empresa de logística. Nessa etapa o cliente consegue acompanhar informações de rastreamento.

6. Entrega do Pedido / Atualização do Pedido

- Nessa etapa o produto é entregue ao cliente.
- Após ser entregue o pedido, no sistema é atualizado o status do pedido para “entregue”.

Abaixo segue as etapas do processo que podem ser automatizadas e também as tarefas que são executadas manualmente. Segue:

Tarefas Automatizadas:

- Registro das informações do pedido.
- Disponibilidade do produto em estoque
- Verificar informações de pagamento
- Confirmação do pedido ao cliente
- Atualização de rastreamento
- Estado do Pedido

Tarefas Manuais

- Coletar o item físico do estoque/depósito
- Empacotar o pedido
- Etiquetar o pedido
- Entregar o pedido a empresa de logística

Diagrama do processo:

Gerenciador de Recursos

