|  |  |
| --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO | |
| Cenário | Vendas  Estoque |
| Nós operacionais | Entregas  Compras  Atendimento |

@ by Takai (2016)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO | | nó operacional: Compras |
| Capacidades | Realizar compras | |
| Processos | Enviar solicitação de produtos  Receber produtos  Calcular média de vendas  Cobrar fornecedor  Fazer lista de compras | |
| Tarefas | **Calcular média de vendas:** Diretor atualiza lista de média de vendas  **Cobrar fornecedor:** Atendente faz cobrança do fornecedor  **Enviar Solicitação de Produtos:** O diretor consulta a **relação de produtos →** O diretor liga para os fornecedores e pede os produtos da **relação de produtos**  **Fazer lista de compras:** O diretor consulta a **média de vendas** para o mês com base no histórico de pedidos → O diretor verifica quais itens estão abaixo da média de vendas para o mês → O diretor cria **relação de produtos** para compra  **Receber produtos:** A atendente recebe produtos e os guarda no estoque. | |

@ by Takai (2016)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO | | nó operacional: Atendimento |
| Capacidades | Registrar pedidos | |
| Processos | Cancelar pedido  Atualizar pedido  Enviar catálogos  Registrar pedido  Consultar cliente | |
| Tarefas | **Atualizar pedido:** Cliente entra em contato para alterar pedido → Atendente acrescenta ou remove itens do pedido de acordo com a solicitação do cliente.  **Cancelar Pedido:** Cliente informa nº do **pedido** para cancelamento → Atendente cancela pedido e registra justificativa.  **Consultar Cliente:** Cliente entra em contato → Atendente consulta **cliente.**  **Enviar catálogos:** Atendente consulta **pré cadastro** → Atendente separa catálogos para os clientes potenciais → Atendente envia os catálogos pelo correio para os clientes.  **Registrar Pedido:** Atendente recebe solicitação de **pedido** → Atendente consulta dados do **cliente** → Atendente anota quantidade e código dos produtos → Atendente informa nº do pedido com valor. | |

@ byTakai (2016)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO | | nó operacional: Entregas |
| Capacidades | Realizar entregas | |
| Processos | Realizar entrega  Conferir pedido  Separar pedido | |
| Tarefas | **Conferir pedido separado:** Atendente compara **pedido** com **pedido separado** → Atendente imprime cupom fiscal, boleto e nota fiscal e anexa ao **pedido separado**.  **Separar Pedido:** Atendente separa produtos de acordo com o pedido → Após concluir a separação dos pedidos os pacotes são disponibilizados para serem conferidos.  **Realizar Entrega:** Entregador separa pedidos por zona → Entregador carrega o veículo com os pedidos separados para entrega → Entregador realiza entregas para os clientes → Entregador finaliza o processo | |

@ by Takai (2016)