

Descrição do Trabalho – Pãozinho Em Casa

Objetivos

1. Conhecer e praticar as técnicas de modelagem de processos de negócio usando BPMN
2. Trabalhar em grupo para transformar uma descrição vaga do problema real em uma modelagem detalhada e de alta qualidade

Grupos

- Serão os mesmos 5 grupos do trabalho de KAOS.

Entrega

- Entrega única, no dia 15/11/2015, através do Moodle da disciplina.

Organização do trabalho & Orientação

- Serão feitas reuniões de acompanhamento com os grupos para apresentar e discutir o andamento do trabalho nos dias 03/11 e 05/11. A presença de todos os membros do grupo é obrigatória.
- Presença nas aulas dedicadas ao trabalho será cobrada normalmente.
- O tempo de acompanhamento é limitado. Portanto, atrasos do grupo não serão compensados para não prejudicar os outros grupos. A primeira reunião de acompanhamento começará às 18:00. Portanto, planejem-se para chegar no horário.

Descrição do Trabalho

- Grupos devem modelar processos de um negócio real, a “Pãozinho em Casa” (www.paozinhoemcasa.com.br).
- Cada grupo vai modelar dois dos processos, que serão sorteados entre os grupos.

Descrição Detalhada:

A “Pãozinho em Casa” é um negócio de entrega de pães a domicílio. Para tornar o exercício mais interessante, suponha que a empresa não fabrica seus próprios pães, buscando-os em padarias credenciadas, nem tem sua própria frota de motos para entrega. Dentre os processos na cadeia de valor, estão:

- Entrega Pães para Assinantes
- Expandir Região de Atendimento
- Substituir Produto
- Cadastrar Assinatura
- Alterar Assinatura

Alguns pontos sobre estes processos estão descritos a seguir. Outros vocês terão que inventar.

Entrega Pães para Assinantes: Inclui a entrega de pães a assinantes, com rota otimizada diariamente, a embalagem e etiqueta dos pães, e o acompanhamento da entrega e resolução de problemas iniciais, mantendo sempre o cliente informado.

Expandir Região de Atendimento: Inclui a definição das novas regiões de atendimento, o credenciamento de padarias, o acordo com a empresa de transporte, definições e execução das ações de marketing (diferentes meios), e a atualização a página da empresa.

Substituir Produtos: Inclui o recebimento de reclamações, a análise e resolução do problema, o acompanhamento da nova entrega.

Cadastrar Assinatura: Inclui o entendimento de todos os aspectos da proposta da Paozinho, coleta dos dados pessoais e de pagamento dos novos clientes, o pagamento da assinatura, e o agendamento do início da entrega.

Alterar Assinatura: Inclui a solicitação do cliente, a modificação da assinatura e suas implicações (Muda o valor cobrado? Muda o endereço de entrega? etc), a cobrança da assinatura parcial antiga e nova, e a análise do motivo da alteração solicitada.

Importante! Em todos os processos, representar:

- Quatro ou mais participantes (diferencie os departamentos da Paozinho)
- Swimlanes
- Mensagens enviadas/esperadas
- Eventos de início, intermediários e de fim
- Gateways
- Relacionamento com outros processos na cadeia de valor
- Bases de dados
- Artefatos

Avaliação:

- Os grupos deverão entregar uma avaliação da participação (de 0 a 100) de cada membro do grupo através do Moodle, assinada por todos (busquem a forma de que todos assinem – sem desculpas). Isso é para impedir que alunos que não fizeram nada ganhem a mesma nota do resto do grupo. Sejam justos e tenham autocrítica.
- Para evitar conflitos, sugiro que todos os membros do grupo se dediquem ao máximo ao trabalho.