**<Nome do Projeto>**

**Visão do Negócio**

**Versão <1.0>**

*[Observação: O template a seguir é fornecido para uso com o Rational Unified Process (RUP). O texto em azul exibido entre colchetes e em itálico (style=InfoBlue) foi incluído para orientar o autor e deve ser excluído antes da publicação do documento. Qualquer parágrafo inserido após esse estilo será definido automaticamente como normal (estilo=BodyText).]*

*[Para personalizar campos automáticos no Microsoft Word (que exibem um plano de fundo cinza quando selecionados), selecione File>Properties e substitua os campos Title, Subject e Company pelas informações apropriadas deste documento. Depois de você fechar a caixa de diálogo, os campos automáticos poderão ser atualizados em todo o documento, selecionando Edit>Select All (ou Ctrl-A) e pressionando F9, ou simplesmente clicando no campo e pressionando F9. Isso deve ser feito separadamente para Cabeçalhos e Rodapés. Alt-F9 alterna entre a exibição de nomes de campos e do conteúdo dos campos. Consulte a ajuda do Word para obter mais informações sobre como trabalhar com campos.]*

**Histórico da Revisão**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 04/06/2021 | <1.0> | Primeiras modificações | Flávio Junior |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Índice Analítico**

1. Introdução 4

1.1 Finalidade 4

1.2 Escopo 4

1.3 Referências 4

1.4 Visão Geral 4

2. Objetivos da Modelagem de Negócios 4

2.1 <umObjetivo> 4

2.2 <outroObjetivo> 4

3. Posicionamento 4

3.1 Atividades de Negócio 4

3.2 Processos de Negócio 5

3.3 Oportunidade de Negócios 6

3.4 Descrição do Problema 6

3.5 Sentença de Posição do Produto 6

4. Descrições dos Envolvidos 7

4.1 Demografia do Mercado [Faz mais sentido para software que será vendido] 7

4.2 Ambiente do Usuário 7

4.3 Perfis dos Envolvidos 8

4.4 Necessidades dos Principais Envolvidos 9

4.5 Alternativas e Concorrência 10

**Visão do Negócio**

# Introdução

*A introdução da* ***Visão do Negócio*** *fornece uma visão geral do documento inteiro. Ela deve incluir a finalidade, o escopo, as definições, os acrônimos, as abreviações, as referências e a visão geral da* ***Visão do Negócio****.]*

## Finalidade

Este documento tem por finalidade contextualizar o leitor sobre os problemas ao qual o projeto busca solucionar.

## Escopo

*[Uma breve descrição do escopo deste documento* ***Visão do Negócio****: a quais projetos está associado e tudo o mais que for afetado ou influenciado por este documento.*

## Referências

*[Esta subseção fornece uma lista completa dos documentos mencionados em outra parte da* ***Visão do Negócio****.**Identifique cada documento por título, número do relatório (se aplicável), data e organização de publicação. Especifique as fontes a partir das quais as referências podem ser obtidas. Essas informações podem ser fornecidas por um anexo ou outro documento.]*

## Visão Geral

*[Esta subseção descreve o que o restante da* ***Visão do Negócio*** *contém e explica como o documento está organizado.]*

No restante deste documento, será detalhado respectivamente as atividades de negócio da empresa, como são os processos e tarefas da empresa, a oportunidade/problema que o projeto busca solucionar e o perfil dos envolvidos no projeto.

# Objetivos da Modelagem de Negócios

## <umObjetivo>

*[Qual será o escopo da modelagem de negócio? O que ela envolverá? Pesquisa de mercado? Mais informações sobre atividades/processos de negócio...]*

## <outroObjetivo>

# Posicionamento

## Atividades de Negócio

* Fazer manutenção presencial ou remoto para o hardware do cliente;
* Registrar os clientes, o histórico de problemas nos equipamentos e as soluções encontradas;
* Compra de peças junto aos fornecedores para poder dar manutenção;
* Montar diferentes configurações de desktops;
* Divulgação do trabalho nas redes sociais;
* Fazer instalação e formatação;
* Manutenção preditiva;
* Limpeza e troca de peças.

## Processos de Negócio

1. **Manutenção presencial ou remoto para o hardware do cliente**

* O Cliente abre um chamado no site da empresa;
* Preenche um formulário destacando o tipo de serviço solicitado;
* Caso seja um reparo o cliente deve fazer uma breve descrição do problema (RN004);
* O técnico interno fará o primeiro atendimento via telefone, fazendo um diagnóstico, seguindo a regra RN002;
* Caso necessário, um técnico será enviado para o local, com base no diagnóstico levantado no m1.Importante observar a regra de negócio RN006 ,RN001 e RN005
* Registrar os clientes, o histórico de problemas nos equipamentos e as soluções encontradas
* O técnico após terminar uma validação de um chamado, informa o problema constatando a solução implementada. Importante observar a regra de negócio RN002;
* O sistema vincula as informações levantadas ao CNPJ do cliente, criando um histórico de serviços;
* Finaliza o chamado.

1. **Compra peças junto aos fornecedores para poder dar manutenção**

* O Cliente abre um chamado no site da empresa (RN002);
* Preenche um formulário destacando o tipo de serviço solicitado;
* Caso o serviço seja compra ou troca de peça, o cliente deve indicar a peça a ser trocada ou comprada;
* O M1 entra em contato via telefone informando o orçamento do serviço e validando informações;
* Caso o orçamento seja aprovado, a peça é enviada via correio, após o recebimento o M2 é solicitado para fazer a troca ou a implantação da peça.

1. **Fazer instalação e formatação**

* O Cliente abre um chamado no site da empresa;
* Preenche um formulário destacando o tipo de serviço solicitado;
* Caso selecione instalação de serviços e recursos, o cliente deve criar uma observação descrevendo o serviço como “instalação do Windows 10 + backup”;
* O M1 entra em contato, instruindo o cliente como enviar via correio o hardware;
* A instalação dos recursos é feita por um técnico em laboratório, tendo um prazo de 7 dias úteis para após a chegada do produto na empresa. Seguindo a regra de negócio RN008.

1. **Montar diferentes configurações de desktops**

* O cliente abre um chamado no site da empresa;
* O cliente escolhe o desktop com base nos disponíveis pela empresa;
* O técnico m1 revisa os pedidos dos clientes e realiza a compra das peças para montar o desktop;
* O técnico m2 montará o desktop requisitado pelo cliente;
* Após a montagem, o técnico m2 deverá enviar o desktop já montado pelo correio para endereço especificado pelo cliente no sistema.

1. **Limpeza e troca de peças**

* O cliente abre um chamado no site da empresa;
* No formulário o cliente solicita limpeza do equipamento;
* O M1 entra em contato, instruindo o cliente como enviar via correio o hardware;
* A limpeza e troca preditiva de peças é feita por um técnico em laboratório, tendo um prazo de 7 dias úteis após a chegada do produto na empresa seguindo a regra de negócio RN008;
* Um relatório da limpeza e possíveis trocas de peças e colocado no chamado;
* O chamado é encerrado.

1. **Manutenção preditiva**

* O cliente abre um chamado no site da empresa;
* O cliente realiza o pedido de manutenção preditiva;
* O técnico m1 recebe o pedido através do software (RN002);
* O técnico m1 realiza a verificação da máquina remotamente;
* Caso necessário o técnico m2 é contactado para realizar a troca das peças.

## Oportunidade de Negócios

*[Faça uma breve descrição da oportunidade de negócios atendida por este projeto.]*

Desenvolvimento de um software que permita realizar o controle do estoque e consultas aos dados de atendimentos tanto pendentes quanto aos já concluídos.

## Descrição do Problema

*[Forneça uma descrição resumindo o problema que está sendo resolvido pelo projeto. O formato a seguir pode ser usado.]*

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | - O proprietário tem dificuldade para fazer o gerenciamento de atendimento. |
| afeta | O Proprietário/técnico M2 e o técnico M1 |
| cujo impacto é | Falta de otimização do tempo e controle nos atendimentos da empresa |
| uma boa solução seria | Um sistema que comunique ao usuário/técnico os dados de cada atendimento pendente e dados de atendimento anteriores caso necessário. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | O proprietário tem dificuldade em fazer o controle das peças no estoque. |
| afeta | O Proprietário/técnico M2 e o técnico M1 |
| cujo impacto é | Falta de otimização do tempo e controle do estoque |
| uma boa solução seria | Um sistema que permita gerenciar o estoque, recebendo informações do que está disponível e do que está em falta. |

## Sentença de Posição do Produto

*[Forneça uma sentença geral resumindo, no nível mais alto, a posição exclusiva que o produto pretende ocupar no mercado. O formato a seguir pode ser usado.]*

|  |  |
| --- | --- |
| Para | *[cliente-alvo]* |
| Que | *[indique a necessidade ou oportunidade]* |
| O (nome do produto) | *é um(a) [categoria do produto]* |
| Que | *[indique o principal benefício, ou seja, o motivo que leva a comprar]* |
| Diferente de | *[principal alternativa da concorrência]* |
| Nosso produto | *[indique a principal diferença]* |

*[Uma sentença de posição do produto comunica o objetivo do aplicativo e a importância do projeto para todo o pessoal envolvido.]*

# Descrições dos Envolvidos

*[Para fornecer produtos e serviços que efetivamente satisfaçam às reais necessidades dos seus envolvidos e dos usuários, é preciso identificar e envolver todos os interessados como parte do processo de Modelagem de Negócios. É necessário também identificar os usuários do sistema e assegurar que a comunidade de envolvidos os represente adequadamente. Esta seção fornece um perfil dos envolvidos e dos usuários que integram o projeto, e dos principais problemas que, de acordo com o ponto de vista deles, poderão ser abordados pela solução proposta. Ela não descreve as solicitações ou os requisitos específicos dos usuários e dos envolvidos, já que eles são capturados em um artefato individual de solicitações dos envolvidos. Em vez disso, ela fornece a base e a justificativa que explicam por que os requisitos são necessários.]*

## Demografia do Mercado [Faz mais sentido para software que será vendido]

*[Resuma as principais demografias do mercado que motivam as decisões do produto. Descreva e posicione os segmentos do mercado-alvo. Estima o tamanho e o crescimento usando o número de possíveis usuários ou a quantidade de dinheiro que seus clientes gastarão tentando satisfazer às necessidades que seu produto ou melhoria cumprirá. Revise as principais tendências e tecnologias do setor. Responda a estas perguntas estratégicas:*

* *Qual é a reputação da sua empresa nesses mercados?*
* *Qual você gostaria que fosse?*
* *Como esse produto ou serviço suporta suas metas?]*

## Ambiente do Usuário

*[Detalhe o ambiente de trabalho do usuário-alvo. A seguir, são apresentadas algumas sugestões:*

* *Número de pessoas envolvidas na execução da tarefa? Isso está mudando?*
* *Qual é a duração de um ciclo de tarefas? Qual é o tempo gasto em cada atividade? Isso está mudando?*
* *Existem restrições ambientais exclusivas: unidade móvel, ar livre, a bordo, etc.?*
* *Quais plataformas de sistema estão sendo utilizadas atualmente? Quais são as futuras plataformas?*
* *Que outros aplicativos estão em uso? É necessário que o seu aplicativo interaja com eles?*

*Este é local em que podem ser incluídos os extratos do Modelo de Negócios para descrever a tarefa e os papéis envolvidos, etc.]*

Atualmente a empresa conta com dois técnicos sendo um deles o dono Cleber e seu assistente Ricardo. Os dois sozinhos dão conta da demanda atual, porém querem otimizar o tempo e aumentar o controle sobre o negócio para futuramente expandir a empresa.

Normalmente os ciclos de tarefas possuem um período consistente de tempo, não variando muito mais que dois dias para atividades montagem de desktops, e não mais que uma semana para manutenção de hardware.

Atualmente eles contam com um site próprio, telefone e whatsapp para receber os pedidos, mas não é incomum clientes comparecerem no estabelecimento comercial para serem atendidos.

## Perfis dos Envolvidos

*[Descreva aqui cada envolvido no sistema preenchendo a tabela abaixo para cada um deles. Lembre-se de que os tipos de envolvidos poderão ser os mais diversos como, por exemplo, usuários, departamentos e desenvolvedores técnicos. Um perfil completo deve abranger os tópicos abaixo para cada tipo de envolvido.]*

***[Pode-se usar personas]***

***[E/Ou tabela]***

Cleber Ribeiro

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | *[Quem é o representante do envolvido no projeto? (É opcional se estiver documentado em outro local.) O que queremos aqui são nomes.]* |
| **Descrição** | *[Breve descrição do tipo de envolvido.]*  Usuário final do sistema. |
| **Tipo** | *[Qualifique a habilidade, a formação técnica e o grau de sofisticação do envolvido — ou seja, se ele é um guru, executivo, especialista, usuário eventual e assim por diante.]*  É um técnico de hardware, possui diversos cursos na área de hardware desde manutenção de smartphones até desktops e notebooks |
| **Responsabilidades** | *[Liste as principais responsabilidades dos envolvidos no que diz respeito ao sistema em desenvolvimento; ou seja, o interesse deles como envolvidos.*  Como usuário final, tem interesse nos resultados finais do projeto, colabora nos feedbacks e fornece informações relacionadas às funcionalidades necessárias do sistema. |
| **Critérios de Sucesso** | *[Como o envolvido define sucesso? De que forma o envolvido é recompensado?]*  Tem como critério o funcionamento completo do projeto, de forma que seja realmente efetivo e otimize o tempo da empresa com relação aos requisitos estabelecidos. |
| **Envolvimento** | *[Qual é o grau de comprometimento do envolvido no projeto? Está relacionado, sempre que possível, aos papéis do Rational Unified Process — ou seja, ao Revisor de Requisitos, etc.]*  Está sempre comprometido com o projeto, revisando os requisitos e entregando o feedback a respeito do projeto. |
| **Produtos Liberados** | *[Há algum produto liberado adicional necessário ao envolvido? Podem ser os produtos liberados do projeto ou as saídas do sistema em desenvolvimento.]* |
| **Comentários e Problemas** | *[Problemas que interfiram no bom andamento do projeto e outras informações relevantes devem ser relacionados aqui.]*  Houveram reclamações quanto aos primeiros protótipos de interface com relação a paleta de cores e posicionamento de botões na interface. |

Ricardo Ramos

|  |  |
| --- | --- |
| **Representante** | *[Quem é o representante do envolvido no projeto? (É opcional se estiver documentado em outro local.) O que queremos aqui são nomes.]* |
| **Descrição** | *[Breve descrição do tipo de envolvido.]*  Usuário final do sistema. |
| **Tipo** | *[Qualifique a habilidade, a formação técnica e o grau de sofisticação do envolvido — ou seja, se ele é um guru, executivo, especialista, usuário eventual e assim por diante.]*  É um técnico de hardware em treinamento da empresa, possui pouca experiência na área, mas tem alguns cursos relacionados a hardware e administração. |
| **Responsabilidades** | *[Liste as principais responsabilidades dos envolvidos no que diz respeito ao sistema em desenvolvimento; ou seja, o interesse deles como envolvidos.*  Como usuário final, tem interesse nos resultados finais do projeto, colabora nos feedbacks e fornece informações relacionadas às funcionalidades necessárias do sistema. |
| **Critérios de Sucesso** | *[Como o envolvido define sucesso? De que forma o envolvido é recompensado?]*  Tem como critério o funcionamento completo do projeto, de forma que seja realmente efetivo e otimize o tempo da empresa com relação aos requisitos estabelecidos. |
| **Envolvimento** | *[Qual é o grau de comprometimento do envolvido no projeto? Está relacionado, sempre que possível, aos papéis do Rational Unified Process — ou seja, ao Revisor de Requisitos, etc.]*  Não está tão comprometido com o projeto, dá mais atenção a alguns outros assuntos da empresa, nem sempre retorna um feedback sobre o sistema em desenvolvimento. |
| **Produtos Liberados** | *[Há algum produto liberado adicional necessário ao envolvido? Podem ser os produtos liberados do projeto ou as saídas do sistema em desenvolvimento.]* |
| **Comentários e Problemas** | *[Problemas que interfiram no bom andamento do projeto e outras informações relevantes devem ser relacionados aqui.]*  Não houveram quaisquer comentários por parte deste envolvido. |

## Necessidades dos Principais Envolvidos

*[Liste os principais problemas com as soluções existentes, conforme o ponto de vista do envolvido. Para cada problema, esclareça os seguintes pontos:*

* *Quais os motivos para este problema?*
* *Como ele é resolvido agora?*
* *Quais soluções o usuário deseja?]*

*[É importante entender a importância* ***relativa*** *do envolvido na solução de cada problema. As técnicas de ordenação e votação cumulativa indicam problemas que* ***precisam*** *ser resolvidos, em oposição a problemas que o usuário gostaria que fossem resolvidos.*

*Preencha a tabela a seguir — se estiver usando o Rational RequisitePro para capturar as Necessidades, isto pode ser um extrato ou relatório dessa ferramenta.]*

Gerenciamento de atendimentos

Atualmente o controle dos pedidos é feito por uma planilha no excel, e os dois técnicos reclamam da falta de praticidade atual do sistema e do tempo gasto para manter as planilhas em ordem. A solução desejada seria uma interface que simplifica se o controle dos pedidos retornando informações filtradas a respeito dos pedidos.

Controle de estoque

Atualmente o controle de estoque é feito em excel, o motivo da reclamação, e a falta de automação do sistema atual, eles querem algo mais automatizado onde apenas escolhe um produto e da a baixa no sistema ou insere produtos novos no estoque.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Necessidade** | **Prioridade** | **Preocupações** | **Solução Atual** | **Soluções Propostas** | |
| Mensagens de difusão |  |  |  | |  |

## Alternativas e Concorrência

*[Identifique as alternativas que o envolvido considera disponíveis. Isso inclui adquirir um produto do concorrente, desenvolver uma solução própria ou simplesmente manter o estado atual. Liste as opções competitivas que existem ou que podem se tornar disponíveis. Inclua os principais pontos fortes e fracos de cada concorrente, conforme percebido pelo envolvido.]*