

 Universidade Luterana do Brasil ULBRA – Campus Pró-Reitoria de Graduação		Tipo de atividade: Prova () Trabalho (X) Avaliação: G1 (x) G2 () Substituição de Grau: G1 () G2 ()
Curso: Sistemas de Informação	Disciplina: Modelagem de SI	Data: 27/03/2015
Turma: 0188	Professor: Taciano Balardin	Valor da Avaliação: 2
Acadêmico(a):		Nota:

Modelagem de Processos com BPMN

Analise o domínio a seguir e construa a representação do processo da Livraria VirtualLivrro utilizando a notação do Business Process Modeling Notation com o software BizAgi. A atividade poderá ser realizada no máximo em duplas.

Livraria Virtual

Com a globalização, qualquer empresa sente a necessidade de se organizar para atingir um melhor desempenho, seja ofertando produtos e/ou serviços mais baratos, agindo com mais flexibilidade, visando ser mais atrativas aos clientes, tendo mais vantagem competitiva.

Vale lembrar que com a atualização tecnológica e a inserção das empresas em um ambiente de competição globalizada, torna-se necessária também a revisão da gestão das funções das organizações, visando uma melhor adequação destas à realidade do mercado, maior competitividade e melhor atratividade.

Sabendo deste contexto, o CEO da Livraria VirtualLivrro, que trabalha com a comercialização de livros on-line, contratou sua empresa para realizar o mapeamento do processo de venda de livros pela internet, pois o mesmo entende que os processos no ambiente organizacional são os meios de se agregar valor aos produtos e serviços para atendimento aos clientes. Como os processos e atividades são os consumidores de recursos de uma organização, faz-se necessário entender o processo atual, para posteriormente adotar mecanismos que assegurem a gestão dos mesmos, visando assegurar a redução de custos, diminuição de tempo do ciclo das atividades, melhoria na qualidade e redução das atividades que não agregam valor (esperas, retrabalho, etc).

A venda de livros da VirtualLivrro acontece em sua página na internet, onde os clientes, por meio de um sistema de carrinho de compras, adicionam o(s) livro(s) que desejam e submetem o pedido ao setor de atendimento. No momento, o site da Livraria não conta com a opção de pagamento por cartão de crédito, o cliente efetua o pedido e o setor de Atendimento recebe a notificação do mesmo por e-mail e automaticamente o pedido é registrado no sistema ERP da VirtualLivrro. Após, o atendente verifica no sistema a situação do estoque para os itens solicitados. Não havendo algum dos itens, é enviado um pedido de encomenda para o setor de Expedição que irá solicitar a Editora o(s) título(s) faltante(s).

No momento em que todos os títulos solicitados estiverem disponíveis, o setor de Cobrança emite e envia, através do sistema ERP, um título de cobrança para o cliente. Concomitantemente a emissão da cobrança, o setor de Expedição separa os itens do pedido e após a confirmação do pagamento pelo setor de cobrança e também a emissão da nota fiscal do pedido, os livros são despachados para transporte pelo setor de Expedição.

Ao receber a confirmação de entrega do pedido ao cliente, o setor de Expedição finaliza o pedido.

O arquivo .bpm e a imagem exportada da modelagem deverão ser enviados para o e-mail taciano@ulbra.edu.br com o título **[A2] Modelagem de SI** até o final da aula do dia **27 de Março**.

Missão – Desenvolver, difundir e preservar o conhecimento e a cultura pelo ensino, pesquisa e extensão, buscando permanentemente a excelência no atendimento das necessidades de formação de profissionais qualificados e empreendedores nas áreas da educação, saúde e tecnologia (PDI, p. 93). **Visão** - Ser uma instituição de referência no Ensino Superior em cada localidade em que atua e estar entre as dez melhores do país até o ano de 2015 (PDI, p. 94).