# Gestão de Vendas

# Visão do Negócio

# Versão 1.0

# Histórico da Revisão

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 03/06/2021 | 1.0 | Criação Documento | Rafael Sampaio |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Índice Analítico

1. Introdução 4

1.1 Escopo 4

1.2 Visão Geral 4

2. Objetivos da Modelagem de Negócios 4

2.1 Processo de venda de Produtos 4

2.2 Processo de venda de Serviços 4

3. Posicionamento 4

3.1 Atividades de Negócio 4

3.2 Processos de Negócio 5

3.3 Oportunidade de Negócios 5

3.4 Descrição do Problema 5

3.5 Sentença de Posição do Produto 7

4. Descrições dos Envolvidos 7

4.1 Ambiente do Usuário 7

4.2 Necessidades dos Principais Envolvidos 7

# Visão do Negócio

# Introdução

Este documento possui a finalidade de coletar, analisar e definir as necessidades e características do sistema de Gestão de Vendas da Empresa Cia da Foto.

## Escopo

O escopo deste projeto é identificar os processos utilizados neste Negócio com o objetivo de implantar melhorias processuais, sistêmicas ou não, para agilizar os fluxos existentes. O objetivo é possuir o controle de vendas, caixa e estoque de todos os produtos e serviços oferecidos aos clientes, com a finalidade de inibir o déficit de produtos ou serviços,

## Visão Geral

De forma macro, a visão deste documento objetiva ilustrar o funcionamento da companhia, bem como informar seus objetivos, seus processos e ações.

# Objetivos da Modelagem de Negócios

## Processo de venda de Produtos

O escopo é informar como a venda de qualquer produto da loja é realizado. Envolve apenas o Agente Recepcionista, porém ele deve ter conhecimento claro dos valores dos produtos, acesso fácil à quantidade no estoque, como também ao controle de fluxo do caixa.

## Processo de venda de Serviços

O escopo é informar como a venda de qualquer serviço da loja é realizado. Envolve o Agente Recepcionista e o agente laboratorista, o recepcionista deve ter conhecimento claro dos valores dos serviços, acesso fácil à quantidade no estoque, como também ao controle de fluxo do caixa. O laboratorista deve ter amplo conhecimento das ações a serem realizadas no laboratório, do preparo dos equipamentos e da manutenção.

# Posicionamento

## Atividades de Negócio

A Cia da Foto oferece produtos do ramo fotográfico, como filmes de 12/24/36 poses, papel fotográfico, resmas de folhas de sulfite, envelopes, câmeras digitais semiprofissionais, pen-drivers e lentes para câmeras.

Os serviços oferecidos são de revelação de fotos e restauração de fotos.

## Processos de Negócio

O recepcionais tem a função de receber prontamente o cliente que chegar na loja, entendê-lo e atende-lo conforme as necessidades do mesmo. Ao receber o cliente, o recepcionista deve complementá-lo e apresentar-se. Se o cliente desejar um produto, o recepcionista deve verificar se o(s) produto(s) está(ão) disponível(s) em estoque, efetivar a venda, deduzir os produtos do estoque e acrescentar o valor recebido ao caixa. Se o cliente, além do produto, desejar um serviço, tal como uma revelação ou restauração de fotos, o mesmo deve entregar a(s) foto(s) a ser(em) restaurada(s), o filme e/ou pen-drive que contenham as fotos ao recepcionista que irá preencher um cadastro com os dados do cliente. O recepcionista deve preencher uma Solicitação de Serviço (SO) com duas vias, uma fica com o cliente com a data prevista para retirada, a outra deve ser encaminhada ao laboratório juntamente com as fotos\filme\ pen-drive para a realização da revelação ou restauração.

O laboratorista possui a função de revelar ou recuperar as fotos. A ação da revelação vem via OS, seguindo uma dinâmica de esteira, onde a prioridade de ação é sempre o primeiro pedido que chega. Ao revelar a foto, ele deve garantir que os equipamentos estejam dentro das especificações para uso. Após o laboratorista concluir a ação da OS, o mesmo deve colocar as fotos em um envelope, anexar a OS na parte frontal do envelope e entregá-lo ao recepcionista.

## Oportunidade de Negócios

A oportunidade encontrada é a criação de sistema que controle o fluxo de produtos e serviços, já que não existe integração sistêmica entre recepção e laboratório, quanto ao controle de fluxos de serviços por meios digitais.

## Descrição do Problema

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Ordem de Serviço Manual |
| afeta | Cliente/Laboratorista/Gerente |
| cujo impacto é | Perdas constantes de OS, quanto ao não entendimento claro do que deve ser feito. |
| uma boa solução seria | Gerar um Ordem de Serviço padrão, com opções demarcadas e impressas. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Ficar sem produtos para venda |
| afeta | Cliente/Recepcionista |
| cujo impacto é | Perda de cliente potencial por não ter o produto anunciado em estoque |
| uma boa solução seria | Permitir que o sistema indique ao Gerente quais os produtos que estão abaixo do limite aceitável para aquisição antes que o produto acabe. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Ficar sem produtos para serviços |
| afeta | Cliente/Laboratotista |
| cujo impacto é | Atraso da entrega do serviço ao cliente devido à falta de matéria prima. |
| uma boa solução seria | Permitir que o sistema indique ao Gerente quais os produtos que estão abaixo do limite aceitável para aquisição antes que o produto acabe. |

## Sentença de Posição do Produto

|  |  |
| --- | --- |
| Para | Lojas de Produtos de escritório/Revelação de Fotos |
| Que | Controle Centralizado de produtos e Serviços |
| O (nome do produto) | é um(a) Gerenciador de Vendas |
| Que | Otimizar o tempo de resposta entre áreas, garantir produtos em estoque |
| Diferente de | Gestão |
| Nosso produto | Não existe sistema integrado de baixo custo no mercado que contemple estas ações. |

# Descrições dos Envolvidos

Gerente: agente responsável pela dinâmica de solicitação e compra de produtos necessários para a loja, de gestão de funcionários e controle Macro do Caixa.

Recepcionais: agente responsável por receber o cliente em potencial e cadastrar o fluxo de produtos do pedido no sistema.

Laboratorista: agente responsável por receber as ordens de serviços, executa-las e entrega-las à recepção, como também informar sistemicamente todo produto que é utilizado em sistema, para assim o gerente ser notificado quando e quanto de matérias primas e produtos necessários para compra. Garantir o funcionamento dos equipamentos com vistorias preventivas conforme especificações de cada equipamento utilizado.

## Ambiente do Usuário

O número mínimo para execução do trabalho é de três pessoas, sendo o gerente, o recepcionista e o laboratorista, entretanto, com volume dinâmico de clientes potenciais, o números de recepcionistas deve mudar para atender os turnos e os horários de maior volume de clientes conforme estudo de clientes por horário.

Cada atendimento ao cliente possui tempo médio de dez minutos, pois envolve recepção, cadastro, venda e finalização no sistema quando for oferecido um produto ou serviço.

O trabalho do laboratorista possui tempo dinâmico, pois depende do volume de solicitações por cliente. Cada restauração de foto possui tempo médio de 1 hora, cada revelação possui tempo médio de 10 minutos, pois a foto deve ser tratada via software de edição de imagens antes de cada revelação.

É utilizado nos computadores do local SO Windows10 Pro, sem necessidade de alteração. Os softwares usados no local incluem-se Adobe Photoshop e Adobe Lightroom.

## Necessidades dos Principais Envolvidos

Perda de Ordens de serviços. Como atualmente as ordens de serviços são manuais e sem integração sistêmicas, o que de comum que ocorre é a perda do papel e o pedido do cliente fica perdido ou sem identificação, que fica mais evidente quando o cliente vai na loja na data estipulada de conclusão do serviço e o mesmo não é encontrado, tendo que refazer um novo pedido e dado um novo prazo ao cliente. A solução solicitada pelos envolvidos é que o uso de software para integração sistêmica, que realiza a ordem de serviço pelo computador, com número de pedido e opões consulta caso necessário.

Sem produtos em estoque. Atualmente é comum que exista ociosidade de funcionários no laboratório ou perda de clientela devido ao estoque insuficiente para venda do produto ou serviço. Quando percebido que o estoque está em falta – normalmente quando o cliente ou laboratorista solicita um produto, o gerente entra em contato com os fornecedores para aquisição, que demora até 30 dias para recebimento. A solução solicitada pelos envolvidos é que o Sistema de Gestão de Vendas informar o gerente via relatório diário os produtos que estão próximos e/ou dentro da margem mínima aceitável de estoque para aquisição.