

Exercício de Modelagem de Processos de Negócio

Elabore o modelo de processo usando a notação BPMN 2.0 para os dois casos que seguem:

- a) Em uma agência de viagens há necessidade de se modelar o processo para **Vendas de Viagens**. O processo se inicia com o cliente especificando os detalhes sobre a sua viagem. Após essa especificação, o agente obtém os valores em relação ao transporte (aéreo e/ou terrestre) e acomodações. Com os valores obtidos, o atendente os disponibiliza para o cliente, que deverá analisá-los e tomar uma decisão. Segundo o gerente da agência, essa decisão sempre passa por três possibilidades: *i*) replanejar a viagem (destino, transporte e/ou datas), *ii*) confirmação, ou *iii*) cancelamento. Se a possibilidade sinalizada pelo cliente for de replaneamento, o mesmo deverá reconfigurar os detalhes sobre a viagem, para que o atendente possa executar uma nova consulta. Porém, caso ocorra a confirmação pelo cliente, o agente deve confirmar os valores com os seus respectivos parceiros (empresas de transporte (aéreo ou terrestre) e hotéis). O processo se encerra quando o cliente realizar o pagamento.
- b) O processo da **Aluguer de Carros** se inicia com o recepcionista recebendo um pedido de aluguer e a seguir mostra ao cliente os modelos que tenham carros disponíveis para o aluguer. No caso do cliente se sentir interessado por algum modelo é dada continuidade ao processo. Caso o cliente ainda não tenha sido registrado, deverá ser efetuado seu registro. Após a identificação do modelo e do cliente interessado, ocorrerá a verificação de crédito. O pagamento poderá ser efetuado via cartão de crédito ou débito direto. Entretanto, caso o cliente não tenha saldo disponível no cartão de crédito ou na conta, o seu crédito não será aprovado e o empréstimo não poderá ocorrer. Se o crédito não for aprovado o recepcionista dará ao cliente as possibilidades de trocar o modelo escolhido, por um outro modelo de menor valor, ou de forma de verificação de crédito (cartão ou débito), além é claro da possibilidade de finalização do processo. Caso o crédito tenha sido aprovado, um carro do modelo selecionado será então disponibilizado para o aluguer e, se o motorista não for o cliente, haverá a identificação do motorista pelo recepcionista. Neste momento, com a finalidade de otimizar o processo, tanto o recepcionista quanto o responsável pelo pátio irão trabalhar de forma concorrente. O recepcionista na elaboração do contrato e o responsável pelo pátio no preparo do carro que será alugado. Após a preparação do contrato, o recepcionista passa o mesmo para o cliente conferir e assinar. Neste momento, com o contrato devidamente assinado e com o carro preparado, o mesmo poderá ser entregue pelo responsável do pátio mediante a entrega da terceira via do contrato, uma vez que a primeira e a segunda vias encontram-se, respectivamente, com o recepcionista e o próprio cliente.

Business Process Modeling Exercise

Construct the process model using BPMN 2.0 notation for the following two cases:

- a) In a travel agency there is a need to model the process for Travel Sales. The process starts with the customer specifying the details about his trip. After this specification, the agent obtains the values in relation to transport (air and / or land) and accommodation. With the values obtained, the attendant makes them available to the client, who must analyze them and make a decision. According to the agency's manager, this decision always involves three possibilities: i) replan the trip (destination, transport and / or dates), ii) confirmation, or iii) cancellation. If the possibility signaled by the customer is replanning, he must reconfigure the details about the trip, so that the attendant can execute a new consultation. However, if confirmation by the customer occurs, the agent must confirm the values with their respective partners (transport companies (air or land) and hotels). The process ends when the customer makes the payment.

 - b) Rental process begins with the receptionist receiving a rental request and then showing the customer the models that have cars available for rental. If the customer feels interested in a model, the process is continued. If the customer has not yet been registered, registration must be made. After identifying the model and the interested customer, the credit check will take place. Payment can be made via credit card or direct debit. However, if the customer does not have a balance available on his credit card or account, his credit will not be approved and the loan cannot be made. If the credit is not approved, the receptionist will give the customer the possibility to exchange the chosen model, for another model of lesser value, or for a credit check (card or debit), in addition to the possibility of finalizing the process. If the credit has been approved, a car of the selected model will then be made available for rental and, if the driver is not the customer, the driver will be identified by the receptionist. At this moment, in order to optimize the process, both the receptionist and the person in charge of the patio will work concurrently. The receptionist in preparing the contract and the person responsible for the yard in preparing the car to be rented. After preparing the contract, the receptionist passes it on to the customer to check and sign it. At this moment, with the contract duly signed and the car prepared, it can be delivered by the person in charge of the yard upon delivery of the third copy of the contract, since the first and second copies are, respectively, with the receptionist and the customer himself.
-