**CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

**1. Introdução**

Catalogo de Serviços criado a partir das práticas do ITIL.

**2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

**Serviço de Vendas:**

O serviço será prestado a partir de uma aplicação de vendas responsável por cadastrar os clientes, realizar vendas e oferecer todo suporte possível e que tenha a capacidade de registrar transações com alto desempenho.

**2.1 JUSTIFICATIVA**

|  |
| --- |
| JUSTIFICATIVA DO SERVIÇO |
| A aplicação fornecera uma melhor administração das vendas da empresa, tornando, o acesso à informação mais claro por parte da empresa e do cliente, além de manter os registros de todos as operações. |

**2.2 PROCESSOS DE NEGÓCIO SUPORTADOS**

|  |
| --- |
| PROCESSOS |
| * Cadastro – CHAR\_VENDAS * Acesso e procura de produtos - CHAR\_VENDAS * Compra de produtos - CHAR\_VENDAS |

**2.3 CLIENTES**

|  |
| --- |
| CLIENTES DO SERVIÇO |
| * Compra de Produtos – Atividade core – CHARCUTARIA VENDAS * Acesso a Catalogo de produtos– Acesso a várias opções de produto |

**2.4 STATUS DO SERVIÇO E PROCEDIMENTO DE MUDANÇA**

|  |
| --- |
| STATUS DO SERVIÇO |
| * Status Serviço: Em fase de construção * Solicitação de mudança: Somente sobre pedido da Empresa Cliente |

**2.5 RESULTADO ESPERADO DO SERVIÇO EM TERMOS DE UTILIDADE:**

|  |  |
| --- | --- |
| UTILIDADE, ORGANIZAÇÃO E SEGURANÇA | |
|  | |
| ● | Maior flexibilidade no processo de lançamento de novos produtos |
| ● | Melhoria das vendas |
| ● | Maior acesso aos produtos de forma rápida e eficiente  Melhor organização do cadastro de clientes e fornecedores |

**2.6 RESULTADO ESPERADO DO SERVIÇO EM TERMOS DE GARANTIA:**

|  |
| --- |
| GARANTIAS |
| * Acesso seguro a registros de venda * Suporte sete dias da semana 24 horas por dia. |

**3. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

**3.1 SERVIÇOS TÉCNICOS:**

**LISTA DE SERVIÇOS TÉCNICOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVIÇO** | **DESCRIÇÃO** | **PRIORIDADE** | **TEMPO ATENDIMENTO** | **HORÁRIO ATENDIMENTO** |
| Manutenção do banco de dados | Lentidão no processamento do banco | Alta | 2 Horas | 24 x 7 |
| Atualização de Produtos no Sistema | Atualização de registro de produtos | Baixa | 2 dias úteis | Horário Comercial:  08:00-12:00  14:00-18:00 |
| Backup dos Dados | ação de backup adicional | Média | 2 dias úteis | 08:00-12:00  14:00-18:00 |

**3.2 SERVIÇOS NÃO TÉCNICOS:**

**LISTA DE SERVIÇOS NÃO TÉCNICOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **SERVIÇO** | **DESCRIÇÃO** | **RIORIDADE** | **TEMPO ATENDIMENTO** | **HORÁRIO ATENDIMENTO** |
| ação de acesso ao sistema | usuário no sistema | Baixa | 8 Horas | 08:00-12:00  14:00-18:00 |
| Relatório de Vendas | Relatório e Status de vendas de produtos adquiridos através do sistema de vendas | Média | 2 dias úteis | 08:00-12:00  14:00-18:00 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Aprovações Serviços** |  |
| Autor | Owner Serviço | Prestador do Serviço |
| Ricardo Marques | CHARCUTARIA VENDAS | Ricardo Marques |