

**MBA<sup>+</sup>**

**BPM – Business Process  
Management**



**SMART  
RESTAURANTE**



Trabalho final da disciplina de BPM

# Smart Restaurante – Trabalho final

- Até 4 pessoas por grupo
- Entrega até 15 de novembro (feriado).
- Na última aula da disciplina, o professor avaliará o andamento do trabalho de cada grupo e é esperado que não esteja tudo concluído dado a complexidade do projeto.



# AS IS vs TO BE?

FIAP



<http://www.fox.com/hells-kitchen>

# Problema – Situação AS IS

- Um restaurante de comida japonesa pretende otimizar seu modo de trabalho, porém o dono não conhece os conceitos de gerenciamento de processos de negócios e engenharia de software.
- O restaurante possui 15 mesas e só entrega no local, ou seja, não tem interesse em realizar delivery.
- O restaurante serve pratos à la carte e rodízio.



# | Problema – Situação AS IS

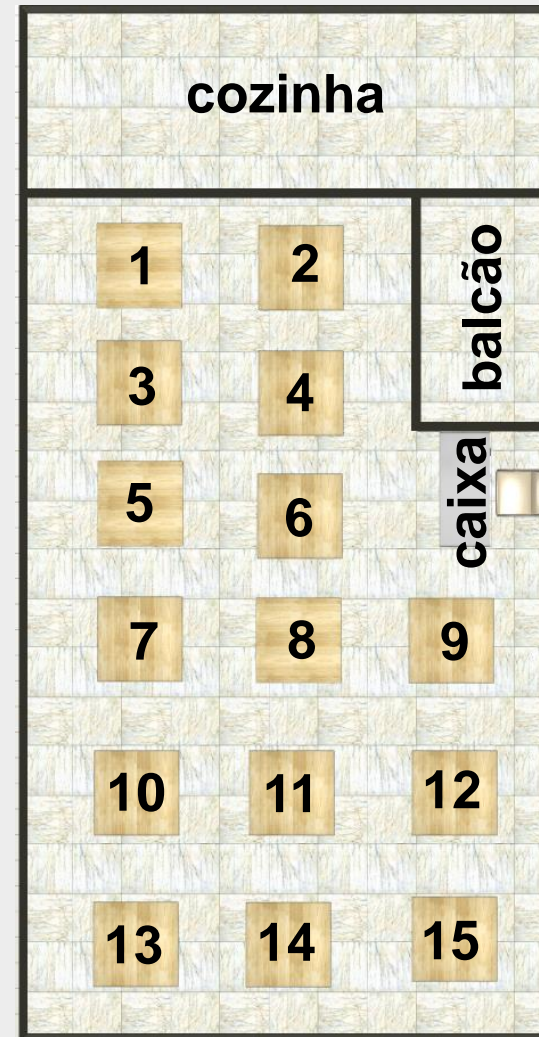
FIAP

- Profissionais envolvidos:
  - *Garçons*
  - *Cozinheiros*
  - *Sushiman/Balconista*
  - *Caixas*
  - *Gerentes*



# Problema – Situação AS IS

Planta do estabelecimento



- <http://pt.homestylar.com/designprofile/148d0374-eea5-4be1-9ce6-bb4ad3991c4d>

# Problema – Situação AS IS

- Os pedidos são anotados em folhas de papel;
- São criadas folhas separadas dependendo se o item é feito no balcão ou na cozinha;
- Caso uma folha é perdida, o cliente não recebe o item;
- Quanto maior a quantidade de pedidos, mais complicado é administrar as folhas;
- Na hora de fechar a conta, é necessário somar em uma calculadora o valor de cada item de todas as folhas relacionadas a mesa, dessa forma, não é possível do garçom levar a maquininha na mesa.



# Problema – Situação AS IS

- Atividades gerenciais de alta complexidade:
  - *Definir o tempo médio de preparação de cada item;*
  - *Definir o tempo médio de permanência de cada cliente;*
  - *Definir o valor médio gasto por cliente;*
  - *Definir quantitativamente a performance de cada funcionário para definir metas;*
  - *Identificar e reduzir possíveis desperdícios.*



# | Proposta de solução

- O propósito deste trabalho é redefinir a forma como as atividades do restaurante são executadas utilizando BPMN para otimização das atividades e custos, aumentando a satisfação do cliente e o retorno dos sócios e funcionários.
- No contexto deste trabalho, chamaremos a solução proposta como situação to be, ou simplesmente to be.
- O foco deste trabalho é a modelagem dos processos utilizando os conceitos de BPM.

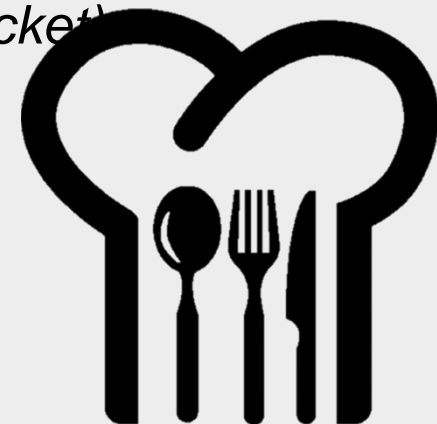


- Proposta de redesenho de processo;
- Definir quais são os processos de negócio envolvidos nesse restaurante para construção das piscinas (pools);
- Definir quais são os papéis envolvidos para construção das Raias (lanes);
- Definir quais são as atividades manuais e automáticas;



## ■ Pedido

- *Número da mesa*
- *Lista de itens (com a qtde de cada item)*
- *Tipo do Pedido ( à la carte ou rodízio)*
- *Qtde de adultos*
- *Qtde de crianças*
- *Data e hora de entrada*
- *Observações*
- *Garçom responsável*
- *Valor total do pedido*
- *Forma de pagamento (dinheiro, crédito, débito ou ticket)*
- *Cupom de desconto (opcional)*
- *CPF do Cliente (opcional)*
- *Data e hora de saída*



## ■ Item

- *Descrição do item*
- *Valor unitário*
- *Tipo do item (bebida, cozinha, balcão ou sobremesa)*
- *Indicador incluso no rodízio*
- *Observações*



# | Exemplos de atividades do usuário

- Abrir pedido;
- Incluir item;
- Alterar pedido;
- Fechar pedido;
- Realizar pagamento de pedido;
- Conceder desconto (requer aprovação do gerente se não tiver cupom);
- Preparar item (cozinha/balcão);
- Marcar item como pronto;
- Separar itens prontos no balcão (bebidas e sobremesas);

- Modelar o processo utilizando Bonita BPM;
- Modelar os formulários utilizando Bonita BPM;
- Criar especificação técnica do modelo com prints de tela e explicando os processos e sub-processos desenhados, os formulários criados e suas execuções e os fluxos de exceção;
- Incluir demais informações utilizadas para tomada de decisão e definições assumidas.





**Dúvidas, reclamações ou elogios**

**[profdaniel.andrade@fiap.com.br](mailto:profdaniel.andrade@fiap.com.br)**  
**[daniel.lemes@gmail.com](mailto:daniel.lemes@gmail.com)**



**MBA<sup>+</sup>**

**Copyright © 2016 Prof. Msc. Daniel Lemeszenski**

**Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Professor (autor).**