

# Descrição do Processo

Nome: Vender Produtos

Objetivo: Por definir

Áreas Envolvidas:

1. Marketing
2. Financeiro
3. Engenharia
4. Estoque

Atores:

1. Atendente de Vendas
2. Atendente Financeiro
3. Atendente de Estoque
4. Montador

Responsável/Dono do Processo:

Não definido

Recursos IT utilizados:

1. Sistema web para entrada de pedidos
2. Sistema de email
3. Sistema de Pagamento
4. Sistema de Estoque

Problemas Identificados:

1. Entrada de pedidos sem relacionamento com produção e estoque
2. Retrabalho/Redigitação dos Dados para Marketing e Financeiro
3. Falta de controle de vendas x estoque
4. Falta de garantia na qualidade dos dados digitados
5. Dificuldade de entrega nos prazos acordados

## Fluxo do Processo:

### **1. Atendente Vendas**

- Acessa caixa de correio (e-mail) e verifica a entrada de novo pedido
- Se não existe pedido, encerra
- Se existe novo pedido, valida os dados do pedido
- Verifica se produto está disponível em estoque (View BD Estoque)
  - Se produto em estoque
    - encaminha solicitação de reserva para estoque
    - encaminha solicitação de pedido para faturamento
  - Se não há produto em estoque
    - encaminha solicitação de montagem para engenharia
    - encaminha pedido para faturamento informando ausência de estoque

### **2. Atendente faturamento**

- Acessa caixa de correio (e-mail) e verifica a entrada de novo pedido
- Se não existe pedido de faturamento, encerra
- Se existe pedido de faturamento
  - Insere dados do pedido no sistema de faturamento
  - Gera boleto de pagamento
  - Envia boleto para o cliente
  - Agenda confirmação de pagamento
- Quando chega a data de confirmação de pagamento, consulta o sistema de pagamento para verificar se boleto pago
  - Se pago, envia liberação de entrega para o estoque
  - Se não pago, envia confirmação de cancelamento para o cliente

### **3. Atendente Estoque**

- Acessa caixa de correio (e-mail) e verifica a chegada de liberação de entrega de produto (quando está pago)
- Se não existe pedido de liberação, encerra
- Se existe pedido de liberação, consulta estoque
- Se produto disponível em estoque
  - Envia para entrega
  - Insere informação de baixa no sistema de estoque
  - Envia e-mail para o faturamento e para o cliente informando a previsão de entrega
- Se produto indisponível no estoque
  - Comunica faturamento
  - Agenda verificação posterior da disponibilidade do produto estoque

### **Indicadores de Desempenho:**

Por definir

### **Cenários de Realização:**

- 1- Pedido recebido, em estoque e pago pelo cliente
- 2- Pedido recebido, em estoque e sem pagamento
- 3- Pedido recebido, sem estoque e pago pelo cliente
- 4- Pedido recebido, sem estoque e sem pagamento

### **Tempo (Lead Time por Cenário):**

Em minutos\*

Receber Pedidos: 20

Faturar Pedidos (Boletos): 30

Liberar Pedidos: 15

Montar Produtos: 90

Interrupção média: 20

## Repositórios de Dados:

Servidor de email  
Sistema de Pagamento  
Sistema de Estoque

## Informações Complementares:

- A aplicação desenvolvida para venda dos produtos não é integrada com os sistemas de pagamentos e/ou controle de estoque.
- As confirmações sobre o andamento do processo dependem de troca de e-mails e agenda dos envolvidos no processo.

## Pendências Relacionadas ao To Be:

- Entrevista com TI
- Detalhar Interfaces de uso dos sistemas;
- Detalhar Pontos de Integração.

