

Descrição de Macro Processos

Pág. 1/5

Nome da Empresa Cliente: Acme Computadores**Responsável Cliente:** Dono do Projeto**Consultor:** Nome Consultor**Data:****Nome do Projeto:** Processo de Venda de Produtos

Entrevistados	Perfil	Consultores	Função
SME	Analista de Negócio	Consultor A	Entrevistador
A	Atendente	Consultor B	Mediador
B	Atendente		
C	Analista de Negócio / Coordenador		

Processo: Vender Produto

Principais Atividades:

1. Receber Pedidos
2. Faturar Pedidos
3. Enviar Produtos

Fatores de Motivação:

O processo de Venda de Produto é responsável por toda a receita da empresa, sendo sua melhoria extremamente necessária.

A falta de uma gestão efetiva sobre o processo tem grande impacto no faturamento, crescimento e sobrevivência da empresa.

Objetivos identificados no processo:

1. Receber as solicitações de pedidos de compra
2. Avaliar as informações nas solicitações dos produtos;
3. Decidir se novo produto a ser montado ou utilização de produto em estoque
4. Faturar/Cobrar os clientes
5. Confirmar pagamento
6. Liberar o envio do produto
7. Comunicar o cliente do envio do produto

Responsável pelo Processo: Dono do Processo - Marketing (apontado nas reuniões)

Descrição de Macro Processos

Pág. 2/5

Atores: [relação de todas as unidades organizacionais e funções que participam na execução do processo]

1. Financeiro
 - a. Clientes (Faturamento)
2. Engenharia
 - a. Montagem
 - b. Estoque
3. Marketing
 - a. Vendas (Pedidos via Internet)

Recursos: [descrição dos recursos materiais, de informática e outros disponíveis para a execução do processo]

- 1- Sistema WEB para Entrada de Pedidos
- 2- Correio Eletrônico
- 3- Telefone
- 4- Impressoras
- 5- BD do sistema de Pagamentos
- 6- BD do sistema de Estoque

Fatores Críticos: [descrição dos fatores críticos de sucesso e direcionadores do novo Processo]

Input

1. Falta de consolidação das informações vindas do pedido x estoque

Marketing

1. Necessidade de validação das informações de pedidos e direcionamento

Engenharia

1. Consulta de informações de produto em estoque com o sistema de vendas

Financeiro

1. Digitação dos dados do pedido no sistema de pagamento
2. Pagamento restrito a boletos
3. Controle ineficiente sobre os pagamentos

Output

1. Garantia e agilidade na entrega

Descrição de Macro Processos

Pág. 3/5

Problemas: [os principais problemas do Processo já 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
6. Sistemas e bases de dados em duplicidade

Indicadores de desempenho: [descrição dos itens relativos ao objetivo que indicam se o Processo está sendo bem sucedido]

1. Quantidade de Pedidos Recebidos e Atendidos no prazo
2. Quantidade de Pedidos Recebidos e Pagamentos Realizados
3. Tempo total (da solicitação até a entrega)

Fluxo do Processo: [descrição passo a passo das atividades realizadas pelo Processo quando a situação enquadra-se na regra geral do negócio]

1. Atendente Vendas - Acessa Caixa de Correio (e-mail)
 - a. Verifica a entrada de novo pedido
 - b. Se novo pedido, consulta dados do pedido
 - i. Confere se produto em estoque
 1. Se produto em estoque, encaminha reserva e
 - a. encaminha pedido para faturamento
 2. Se produto sem estoque, encaminha solicitação para engenharia e
 - a. Encaminha pedido para faturamento informando sobre estoque
 - c. Se não existe pedido – encerra
 2. Atendente faturamento – Acessa caixa de correio (e-mail)
 - a. Verifica a entrada de novo pedido
 - i. Se pedido novo
 1. Insere dados do pedido no sistema de faturamento
 2. Gera boleto de pagamento
 3. Envia boleto para o cliente
 4. Agenda confirmação de pagamento
 - ii. Data de confirmação de pagamento
 1. Consulta sistema para verificar se boleto pago
 - a. Se pago – envia liberação para estoque
 - b. Se Não pago, envia confirmação de cancelamento para o cliente
 3. Atendente Estoque – Acessa caixa de correio (e-mail)
 - a. Verifica entrada de liberação de produto (pago)
 - i. Se é liberação
 1. Consulta estoque
 - a. Se produto pronto
 - i. Envia para entrega
 - ii. Insere informação de baixa no sistema de estoque
 - iii. Envia e-mail para cliente e faturamento informando entrega e prazo
 - b. Se produto em montagem
 - i. Comunica faturamento
 - ii. Agenda verificação posterior de liberação do produto estoque

Descrição de Macro Processos

Pág. 4/5

Cenários: [descrição de cenários de execução do processo]

1. Pedido com produto em estoque
2. Pedido sem produto em estoque
3. Pagamento no prazo
4. Pagamento fora do prazo

Tempo: [duração do processo]

Aproximado:

Vendas	- 20 minutos
Faturamento	- 30 minutos
Estoque	- 15 minutos
Engenharia	- 90 minutos
Handoffs	- 20 minutos

Termos e Definições:

Vide documento: Glossário.doc

Descrição dos Depósitos/Repositórios: [relação dos depósitos de dados utilizados no processo]

1. Caixa de e-mail corporativo
2. BD Faturamento
3. BD Estoque

Descrição dos Relatórios: [relação dos relatórios produzidos no processo]

Mensalmente é gerado um relatório de entrega de produtos.

Informações Complementares:

- A aplicação desenvolvida para venda dos produtos não é integrada com o sistema de faturamentos, nem com o sistema de controle de estoque.
- As confirmações do andamento do processo dependem de troca de e-mail e agenda dos envolvidos no processo.

Pendências Relacionadas ao To Be:

1. Entrevista com TI
2. Detalhar Interfaces de uso dos sistemas;
3. Detalhar Pontos de Integração.

Descrição de Macro Processos

Pág. 5/5

Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
	1.0	Criação do documento	
