

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 begins with the clients specifying the details about their trip. After this specification, the agent obtains the budget in relation to the transport (aerial and / or terrestrial) and accommodations. With the budget obtained, the attendant makes them available to the client, who must analyze them and make a decision. According to the manager of the agency, this decision always has three possibilities: i) replanning the trip (destination, transportation and / or dates), ii) confirmation, or iii) cancellation. If the client's signaling possibility is for replanning, the client must reconfigure the details of the trip so that the attendant can perform a new query. However, in the case of confirmation by the client, the agent must confirm the values with their respective partners (transport companies (air or land) and hotels). The process terminates when the customer makes the payment.

b) The process of immediate rental of vehicles starts with the receptionist receiving a rental request and then shows the customer the models that have cars available for rental. In case the client feels interested in some model is given continuity to the process. If the client has not yet been registered, it must be registered. 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 credit or account balance available, their credit will not be approved and the loan will not be able to occur. If the credit is not approved, the receptionist will give the client the possibility of changing the chosen model, another model of lower value, or another kind payment, besides the possibility of completing 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. So, in order to optimize the process, both the receptionist and the car park manager will work concurrently. The receptionist in the drafting of the contract and the person in charge of the car park in the preparation of the car that will be rented. After preparation of the contract, the receptionist passes the same for the client to check and sign. At the moment, with the contract duly signed and with the car prepared, it can be delivered by the head of the yard upon delivery of the third route of the contract, since the first and second routes are respectively with the receptionist and the customer.