



A “Dar o nó” (DON) é uma loja especializada em organização de casamentos com presença exclusivamente online, organizando numa única plataforma diversos serviços.

Registo de dados

Ao acederem à página de entrada no *site* da empresa, os clientes têm de efetuar o registo dos seus dados pessoais (nome, email, morada, data de nascimento, etc.), de faturação (número de identificação fiscal - NIF) e uma password.

O acesso ao *site de serviços* só é possível a clientes registados, mediante verificação do NIF e da password registada.

Navegação no *site de serviços*

Após terem acedido ao *site de serviços* da empresa, os clientes podem selecionar, de forma isolada ou cumulativa, serviços de agendamento de:

- Local para realização da boda (usualmente chamado “copo-de-água”);
- Agendamento de animação musical;

A parceria entre a DON e os diferentes agentes envolvidos garante aos noivos um custo global inferior em 15% sobre o valor dos serviços se contratados pessoalmente (uma vez que a DON pertence a uma empresa de agendamento de eventos com milhares de clientes, sobretudo empresariais, quer nacionais, quer internacionais).

Reserva de locais para a boda

A DON apresenta uma ampla oferta de locais em todo o país (tanto no continente como nas ilhas), pelo que os noivos podem pesquisar as diferentes ofertas, introduzindo o(s) distrito(s) pretendido(s) ou uma combinação de distrito(s)/concelho(s) pretendido(s). A pesquisa devolve todos os locais disponíveis e as datas disponíveis para cada um (não permitindo o agendamento em datas mostradas como indisponíveis). Por motivos logísticos, a data definida para a cerimónia tem de ser sempre posterior a pelo menos 35 dias face à data de pesquisa.

Tendo inserido os dados anteriores necessários, a DON exhibe uma lista de locais possíveis (sendo depois possível aos noivos explorar as características dos locais, através da descrição e visualização de fotografias detalhadas dos mesmos, assim como o custo do aluguer).

A disponibilidade para agendamento dos locais é assegurada pela ligação EDI da DON às plataformas de agendamento dos diferentes locais (que também fazem agendamentos próprios, sem recorrer à DON). Se o local não estiver disponível na data/período pretendido, a DON consulta as agendas dos locais que representa e exhibe aos noivos a informação de indisponibilidade do local selecionado, bem como a lista de locais no distrito selecionado em que seria possível reservar na data indicada. Caso nenhuma das agendas possa acomodar uma

reserva data pretendida, a DON indica ao cliente a indisponibilidade de todos os locais, exibindo aos noivos uma lista de todos os locais disponíveis ordenada pela proximidade de datas (da mais próxima, para a mais distante) pretendidas.

Os processos anteriores repetem sempre que os noivos alterem a data ou os locais selecionados.

Tendo os noivos selecionado um local com disponibilidade de reserva, o sistema ativa a opção de “Reservar Local”. Nesta situação será questionado aos noivos se desejam combinar mais serviços além da reserva do local, nomeadamente o agendamento de animação musical.

Caso os noivos não pretendam o serviço adicional, a DON regista instantaneamente a mesma na agenda do local selecionado (bloqueando a data). Se este registo não for possível (porque a data ficou bloqueada antes pelo alojamento ou por outro operador), uma mensagem é devolvida ao cliente, informando a indisponibilidade e a necessidade de repetir os procedimentos anteriores de agendamento. Se, por outro lado, o local ficar agendado, então os noivos poderão passar à fase de pagamento.

Agendamento de animação musical

Caso os noivos pretendam, além do local, o agendamento de animação musical para o casamento, são mostradas todas as opções disponíveis para a data selecionada.

A animação musical pode ser entregue a um grupo ao vivo ou a um DJ, sendo exibida informação aos noivos, na primeira modalidade, sobre todos os grupos selecionados da plataforma da DON (tipo de músicas tocadas, traje usado, número de elementos, áudios e vídeos e custo).

A DON contratualiza, que na eventualidade de um acontecimento imprevisto a um grupo ao vivo selecionado (por exemplo, uma doença), um serviço de DJ é preparado, bem como a devolução do custo integral associado ao grupo ao vivo. Este serviço de DJ é assegurado pelo local.

É também possível agendar um serviço de DJ, assegurado pela DON, em alternativa ao grupo musical ao vivo (se não houver grupos ao vivo disponíveis para a data pretendida, o *site* devolve essa informação e também propõe esta alternativa).

Aqui os noivos possuem três alternativas:

- Caso os noivos selecionem um grupo ao vivo, o custo associado é adicionado ao da reserva do local e os noivos poderão passar à fase de pagamento, selecionando a opção “Avançar”;
- Caso os noivos selecionem um DJ (em vez de um grupo ao vivo), o custo associado é adicionado ao da reserva do local e os noivos poderão passar à fase de pagamento, selecionando a opção “Avançar”;
- Se após verem os grupos disponíveis os noivos não quiserem contratar nenhum tipo de animação musical (não tendo selecionado qualquer opção), poderão passar à fase de pagamento, selecionando a opção “Avançar”.

Pagamentos à DON:

Após terem efetuado a seleção de serviços pretendidos a DON solicita aos noivos o pagamento (não reembolsável) para efetivação do contrato, através de *PayPal* ou cartão de crédito *Visa/Mastercard*, opção essa que os noivos farão no *site*, ativando as opções apropriadas.

Se os noivos não completarem o pagamento no prazo de 5 dias (independentemente do método escolhido), a DON cancela o(s) serviço(s) selecionado(s) e informa o cliente que o processo de pagamento expirou, pelo que deverá voltar a executar o processo de seleção dos serviços pretendidos, caso mantenha o interesse nos mesmos.

Caso o pagamento seja aprovado no limite de tempo definido, a reserva dos serviços selecionados é confirmada e é emitida e enviada eletronicamente aos noivos uma fatura-recibo para o email indicado no registo. Adicionalmente, a DON envia também para o email um vale de desconto de 2% para os noivos poderem utilizar em compras em lojas de roupa para noivos, localizadas em diferentes pontos do país, ao abrigo de um protocolo com a DON (a lista das lojas é indicada no corpo do email). O voucher de desconto (que é atribuídos pelas lojas) será de 2,5%, caso os noivos tenham adquirido ambos os serviços prestados pela DON (agendamento de local e de animação musical).

Pagamentos da DON

Após a confirmação do recebimento por parte dos noivos, a DON transfere automaticamente 50% para a conta bancária do local selecionado (cuja referência já existe em base de dados na DON), após entrada, via EDI, da fatura relativa ao agendamento do local.

Apesar de agendados pela DON, o pagamento aos grupos de música ao vivo é responsabilidade dos locais das celebrações, uma vez que são eles os responsáveis pela contratação dos DJs (quer por opção dos noivos, quer por falta do grupo ao vivo).

A DON transfere automaticamente os restantes 50% relativos ao agendamento do local, mais o valor devido para a música (seja qual for a modalidade) para a conta bancária do local selecionado (cuja referência já existe em base de dados na DON), após entrada, via EDI, da nova fatura emitida pelo local.

Através do sistema EDI o local informa também a DON se teve de proceder à substituição imprevista de um grupo ao vivo solicitado, por um DJ. Esta informação tem de ser confirmada pessoalmente pela DON junto dos noivos, que enviará um representante de relações públicas, quer ao local, quer aos noivos após agendamento prévio com eles. Se for confirmado que o serviço não foi prestado, é gerada uma nota de crédito aos noivos e a devolução do montante correspondente ao serviço, pelo mesmo meio usado pelos noivos no o pagamento. Caso seja enviado o representante de RP, não se procede ao processo de pós-venda indicado a seguir e o questionário de satisfação é adaptado e efetuado pessoalmente.

Pós-venda

Passados 15 dias do término celebração a DON contacta pessoalmente por telefone os noivos e solicitam a resposta a um pequeno questionário. Caso o contacto telefónico não seja possível é enviado para o email registado pelos noivos um link para um questionário eletrónico de satisfação. Se o mesmo não for respondido em 30 dias, o processo de recolha de informação pós-venda termina.

Pedido:

Com recurso aos elementos de representação de *BPMN* e utilizando o software *Bizagi Modeler*, utilizado durante as aulas, efetue um diagrama de modelação de negócio, entregando **o relatório via email (para francisco.antunes@ubi.pt) em formato .pdf e o ficheiro .bpm produzido no Bizagi**, até à data limite definida. No relatório entregue tem de constar na capa o n.º do grupo de trabalho, indicado no momento da inscrição, o n.º de cada elemento do grupo (com ordenação ascendente) e o respetivo nome.

Pretende-se que o diagrama apresente uma divisão dos processos de negócio da DON em etapas de:

1. Agendamento (englobando o de local e o da animação musical);
2. Pagamento;
3. Pós-venda.

Pretende-se ainda que o diagrama apresente todos os processos pertinentes no nível zero e processos explicados (sendo necessário criar diagramas de nível 1 e incluir os mesmos no trabalho), nomeadamente:

1. Agendar/reservar local da boda;
2. Agendar/reservar animação musical;
3. Receber pagamentos;
4. Efetuar pagamentos;

Os processos da DON devem ser agrupados em processos:

1. Logísticos/comerciais;
2. Financeiros.