Descrição dos Processos de Negócio

(Para cada Cenário)

**Efetuar pagamento de fornecedores.**

**Evento**: Paga fornecedor.

**Objetivo**: Efetuar pagamento de notas do fornecedor.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Administrativo.

* Verifica se o serviço do fornecedor foi provido e valida o pagamento da nota/boleto.

º Se algum fornecedor não foi pago, verifica se o pagamento pode ser prorrogado.

* Verifica se a nota foi emitida pelo fornecedor.

º Se o fornecedor não emitiu a nota, o administrativo envia

e- mail solicitando a emissão.

* Guarda dados de pagamento.
* Guarda valores pagos para balancete.

**Efetuar pagamento de funcionários.**

**Evento**: Paga funcionário.

**Objetivo**: Efetuar pagamento de salário do funcionário.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Administrativo.

* Verifica marcações de ponto do funcionário para efetuar pagamento condizente.

º Se o funcionário teve falta, é descontado o dia e pago o restante.

* Verifica se o funcionário tem horas extras a receber e faz o pagamento condizente.

º Se o funcionário tem hora extra a receber, é somado ao salário e salário pago.

* Verifica tempo trabalhado do funcionário para efetuar pagamento e agendar férias

º Se o funcionário tem férias a receber, o administrativo agenda e faz o pagamento.

* Registra dados do funcionário.
* Entrega do holerite ao funcionário.

**Cadastrar Cliente.**

**Evento**: Cadastra Cliente.

**Objetivo**: Efetuar gestão de clientes.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Administrativo.

* Recebe dados do cliente para cadastro.

º Verifica os dados do cliente e faz cadastro para fornecimento de produtos.

* Atualiza dados do cliente.

º Verifica se o cliente está cadastrado e se necessário faz

atualização de dados.

* Guarda cadastro com informações do cliente.

**Entregar e Coletar Produtos.**

**Evento**: Provê a entregade produtos ou coleta de produtos com o cliente.

**Objetivo**: Fazer entrega de produtos ou coleta de produtos.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Logística.

* Verifica pedido de compra e separa produtos.

º Verifica se tem os produtos do pedido de compra em estoque e os separa.

* Confere se os produtos separados estão de acordo com o pedido de compra.

º Verifica se todos os produtos da nota estão prontos para embalar.

* Embala os produtos seguindo regras de envio e transporte.

º Prepara os produtos para envio conforme regras de transporte.

* Efetua entrega ou envio de produto de acordo com a necessidade.

º Faz a entrega do produto comprado pelo cliente no endereço de cadastro.

* Efetua a coleta de produtos em caso de devolução.

º Faz a coleta do produto caso haja incosistência.

**Atendimento ao cliente.**

**Evento**: Atende o cliente em aspecto comercial.

**Objetivo**: Atender o cliente.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Comercial.

* Avalia pedidos feito pelo cliente.

º Valida o pedido do cliente e confirma recebimento.

* Estorna valores pagos pelo cliente.

º Confere pedido cancelado pelo cliente e faz estorno do valor pago.

* Cancela pedido de compra por solicitação do cliente.

º Caso pedido seja cancelado pelo cliente, comercial da

baixa no pedido.

* Atende o cliente tirando dúvidas sobre produtos e preços.

**Pós venda.**

**Evento**: Avaliar venda.

**Objetivo**: Avaliar a satisfação do cliente

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Qualidade

* Faz o pós venda com o cliente.

º Entra em contato com o cliente após a venda efetuada validando a qualidade do atendimento e do produto.

* Recebe elogio dos clientes em contato após a venda.
* Recebe sugestões dos clientes quanto a processos e produtos para melhorar a qualidade do negócio.
* Recebe reclamações do cliente no pós venda e avalia a queixa para melhorar a qualidade do negócio.

**Compras.**

**Evento**: Efetuar Compras internas.

**Objetivo**: Manter estoque e atender necessidades internas

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Comprador

* Entra em contato com fornecedores cotando preço.
* Efetua compras com fornecedores cadastrados.
* Agenda e recebe na empresa os produtos comprados dos fornecedores.