Descrição dos Processos de Negócio

(Para cada Cenário)

**Contactar Cliente.**

**Evento**: Contato com cliente.

**Objetivo**: Efetuar venda.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Comercial, logística e financeiro.

* Entra em contato com o cliente:

º Se o cliente está na base de prospectados, o comercial entrara em contato.

* Cliente faz pedido:

º Cliente seleciona produto e o comercial confirma a compra com pedido e envia para o cliente o nº de pedido.

* Cliente efetua pagamento:

º Após cliente receber nota/boleto, efetua o pagamento.

* Após confirmação, separar produtos:

º Confirmação de pagamento recebida, é direcionado para o preparo e separação do produto.

* Após separação, enviar produto:

º Após pedido separado e classificado, é feito o envio para o cliente.

**Analisar troca.**

**Evento**: Troca.

**Objetivo**: Analisar o cancelamento do pedido atual e refazer o pedido para a troca.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Comercial, logística e financeiro.

* Cliente solicita a troca do produto:

º Após o pedido feito e recebido pelo cliente, a solicitação de troca é enviada ao comercial.

* Comercial analisa motivo de troca do produto.

º Após a análise feita, a solicitação é encaminhada para o financeiro.

* Financeiro avalia custo de troca.

º Após a análise feita e aprovada, a solicitação é encaminhada para a logística.

* Logística efetua coleta:

º Logística efetua coleta do produto/pedido com o cliente.

* Logística analisa produto coletado:

º Logística efetua analise do produto coletado.

* Logística efetua entrega:

º Logística efetua separação de novo produto e realiza entrega ao cliente.

**Registrar pedido de estorno.**

**Evento**: Devolução com estorno.

**Objetivo**: Analisar solicitação de estorno.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Comercial, logística e financeiro.

* Cliente solicita estorno:

º Cliente solicita estorno por problema na compra/entrega/produto.

* Comercial registra pedido de estorno.

º Comercial registra e analisa o pedido de estorno e encaminha para o financeiro.

* Financeiro aprova estorno:

º Financeiro analisa pedido de estorno e envia aprovação para logística.

* Logística efetua coleta:

º Logística efetua coleta do produto/pedido com o cliente.

* Logística analisa produto coletado:

º Logística efetua analise do produto coletado e encaminha para o financeiro.

* Financeiro efetua estorno:

º Financeiro confirma dados bancários com cliente e efetua o estorno.

**Registrar reclamação.**

**Evento**: faz reclamação.

**Objetivo**: Analisar reclamação feita pelo cliente.

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

* Cliente registra reclamação:

º Cliente entra em contato com comercial e faz reclamação.

* Comercial analisa reclamação:

º Após reclamação analisada e resolvida, comercial retorna contato com cliente com a solução.

**Reposição de estoque.**

**Evento**: cotação.

**Objetivo**: Avaliar fornecedores e repor estoque.

**Trabalhadores** **Envolvidos**: Comercial, logística e financeiro.

* Compras faz cotação de produto:

º Compras entra em contato com fornecedores e faz cotação de preços.

* Compras faz compra de produtos para repor estoque:

º Compras faz a cotação e encaminha para o financeiro aprovar o pagamento.

* Financeiro aprova compra de produtos:

º Financeiro aprova cotação feita por compras e efetua pagamento.

* Logística recebe produtos entregue pelo fornecedor:

º Logística recebe entrega de fornecedores e aloca no depósito.

* Logística recebe produto e confere nota:

º Recebe produto, confere o recebido e avalia com a nota.

* Compras atualiza estoque:

º Compras pega nota com a logística e atualiza o estoque.