**Descrição de Processos de Negócio – Fornecer Orçamento**

**Receber orçamento**

**Evento:** Cliente solicita orçamento do produto;

**Objetivo:** Verificar as necessidades do cliente para gerar o orçamento;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Verifica se o cliente já possui cadastro;
  + Caso o cliente não seja cadastrado, cria um novo cadastro.
  + Caso o cliente já seja cadastrado, atualiza as informações.
* Recebe a solicitação personalizada do cliente;
* Informa o prazo de retorno para gerar orçamento.

**Gerar orçamento**

**Evento:** Atendente envia o orçamento e contrato ao cliente;

**Objetivo:** Retornar o cálculo final para o cliente;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Recebe solicitação de orçamento;
* Confere os tipos de monitoramento enviados pelo cliente, e gera orçamento;
* Personaliza o orçamento final ao cliente com o custo do dispositivo e das personalizações solicitadas;
* Entrega o orçamento/recusa para o cliente.

**Descrição de Processos de Negócio – Tratar Venda do Produto**

**Receber solicitação de compra**

**Evento:** Devolver solicitação de compra e contrato de prestação de serviço;

**Objetivo:** Registrar a compra do cliente;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Registra se o cliente vai realizar a compra;
* Confere com as informações do orçamento gerado;
* Envia ao cliente fatura que pode ser parcelada em até 12 vezes, mais o contrato de prestação de serviços.

**Fechar contrato**

**Evento:** Atendente verifica se o contrato foi assinado;

**Objetivo:** Confirmar se o cliente assinou ou não pelo serviço;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Verifica se o cliente enviou a via do contrato de prestação de serviço assinado;
  + Caso o cliente não tenha enviado, o pedido é colocado em stand by (e posteriormente cancelado);
  + Com contrato assinado, envia as informações para a fábrica iniciar o processo de produção.

**Receber feedback da ordem de produção**

**Evento:** Atualiza cliente e fábrica sobre o status da solicitação;

**Objetivo:** Confere a logística da produção;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Informa ao cliente o status da solicitação do produto;
* Recebe o feedback do status do produto pela fábrica.

**Receber extrato da fatura**

**Evento:** Confere o pagamento das faturas;

**Objetivo:** Confere a logística da produção;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Recebe extrato da fatura;
* Envia ordem de configuração a assistência;
* Confere com o banco o extrato de pagamento de faturas;
* Confere a ordem de produção;
* Confirma fatura paga.

**Descrição de Processos de Negócio – Tratar de Configurar Produto**

**Configurar SuSmart**

**Evento:** Configurar SuSmart;

**Objetivo:** Realizar a configuração personalizada do cliente;

**Trabalhadores envolvidos:**

Fabrica

* Encaminhar SuSmart com a configuração básica;

Atendente

* Configurar SuSmart.

**Entregar SuSmart Configurada**

**Evento:** Entregar SuSmart Configurada;

**Objetivo:** Enviar ao cliente SuSmart Configurada;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Entrega SuSmart configurada.

**Descrição de Processos de Negócio – Tratar o Cancelamento do Contrato**

**Solicitar cancelamento de contrato**

**Evento:** Cancelar contrato;

**Objetivo:** Solicitar Cancelamento do contrato;

**Trabalhadores envolvidos**

Atendente

* Recebe registro de cancelamento da SuSmart;
* Encaminha registro de cancelamento a assistência.

**Registrar o motivo de cancelamento**

**Evento:** Informar o motivo de cancelamento;

**Objetivo:** Registrar o motivo de cancelamento;

**Trabalhadores envolvidos**

Atendente

* Inicia o processo de cancelamento;
* Registra o motivo de cancelamento

**Receber feedback**

**Evento:** Controle de qualidade;

**Objetivo:** Recebe feedback do cliente para controle de qualidade;

**Trabalhadores envolvidos**

Atendente

* Recebe registro de feedback sobre a SuSmart;
* Gera controle de qualidade do produto.

**Descrição de Processos de Negócio – Tratar a manutenção do produto**

**Registrar solicitação de manutenção**

**Evento:** Manutenção da SuSmart;

**Objetivo:** Registro de manutenção;

**Trabalhadores envolvidos**

Atendente

* Recebe solicitação de manutenção da SuSmart;
* Registra a solicitação e encaminha para assistência.

**Gerar orçamento**

**Evento:** Criar o orçamento;

**Objetivo:** Criar orçamento de manutenção;

**Trabalhadores envolvidos**

Atendente

* Recebe orçamento da assistência;
* Envia orçamento ao cliente;
* Confirma se o cliente sequenciará o reparo ou será desistente;
* Se orçamento for aceito, encaminha para manutenção.

**Validar garantia**

**Evento:** Avaliar garantia;

**Objetivo:** Confirmar garantia;

**Trabalhadores envolvidos**

Assistência

* Avalia SuSmart;
* Identifica se a SuSmart está dentro ou fora da garantia;
* Envia o produto com garantia para manutenção.

**Manutenção**

**Evento:** Repara e envia produto;

**Objetivo:** Envia produto;

**Trabalhadores envolvidos**

Manutenção

* Após receber produto dentro da garantia;
* Atua no concerto;
* Envia produto finalizado para o cliente.