**Descrição de Processos de Negócio – Gerar Orçamento**

**Criar 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, acrescenta novas informações ao mesmo.
* Verificar quais são as necessidades de monitoramento do usuário do SuSmart;
* Criar a proposta com base nas necessidades do cliente.

**Retornar Orçamento**

**Evento:** Atendente envia o orçamento ao cliente.

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

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Entrega o orçamento para o cliente;

**Descrição de Processos de Negócio – Fornecer Produto**

**Registrar Pagamento**

**Evento:** Suellen registra o pedido do cliente;

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

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Registra se o cliente vai realizar a compra e gera uma fatura para o mesmo pagar.

**Validar Pagamento**

**Evento:** Suellen verifica se o pedido foi pago;

**Objetivo:** Confirmar se o cliente pagou ou não pelo produto;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Verifica se o cliente realizou o pagamento da fatura;
  + Caso o cliente não tenha pago, o pedido é colocado em stand by (e posteriormente cancelado).
  + Com a fatura paga, prepara o pedido para ser enviado;

**Enviar Produto**

**Evento:** Suellen envia o produto para o cliente;

**Objetivo:** Entregar ao consumidor o produto e os serviços contratados;

**Trabalhadores envolvidos:**

Logística

* Separa o produto e envia para a transportadora.

Transportadora

* Envia o produto ao cliente.

**Descrição dos Processos de Negócio – Logística Reversa**

**Solicitar Manutenção**

**Evento:** Cliente solicita o reparo do SuSmart;

**Objetivo:** Realizar o concerto ou reposição do produto do cliente;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Receber a solicitação de reparo do cliente;
* Verificar se o produto está na garantia;

**Enviar Produto**

**Evento:** Suellen envia um produto novo ao cliente;

**Objetivo:** Enviar ao cliente um aparelho novo;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Valida a garantia do produto.
* Envia um novo produto para a transportadora.

Transportadora

* Envia o produto para o cliente.

**Enviar Orçamento**

**Evento:** Envia um orçamento do concerto do produto;

**Objetivo:** Retornar o cálculo do concerto para o cliente;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Enviar ao cliente o orçamento do concerto da SuSmart

**Autorizar Preenchimento**

**Evento:** Cliente autoriza o concerto da SuSmart;

**Objetivo:** Confirmar o pagamento para o concerto do SuSmart;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Verifica se o cliente vai confirmar o pagamento ou não
  + Caso o cliente confirme o pagamento, o produto é enviado para concerto.

**Enviar Produto Concertado**

**Evento:** Suellen envia a SuSmart concertada para o cliente;

**Objetivo:** Repor o produto para o cliente;

**Trabalhadores envolvidos:**

Atendente

* Separa o produto concertado e envia para a transportadora

Transportadora

* Envia o produto para o cliente.