**Receber Solicitação de Orçamento**

**Evento:** Cliente solicita orçamento de espelho.

**Objetivo:** Receber a solicitação de orçamento de espelho cadastrando as informações do cliente e fornecendo o prazo previsto para a entrega do orçamento.

**Trabalhador(es) Envolvidos:**

Vendedor:

* Verificar se CPF ou CNPJ são válidos;
  + Se não for válido, recusa a solicitação e finaliza.
* Verificar se o cliente tem cadastro;
  + Se o cliente não tiver cadastro, cadastrar os **detalhes do cliente**.
  + Se tiver cadastro, atualiza os **detalhes do cliente** se necessário.
* Informar o cliente sobre o prazo para que o orçamento fique pronto;
* Guardar Solicitação de Orçamento.

**Gerar Orçamento**

**Evento:** Vendedor envia orçamento.

**Objetivo:** Gerar orçamento cadastrando as informações e enviando o orçamento para o cliente.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Receber a solicitação do orçamento;
* Consultar o estoque de peça;
* Guardar as informações do orçamento.

**Receber Solicitação de Compra**

**Evento:** Pedido de compra + orçamento recebido.

**Objetivo:** Receber pedido de compra e enviar o contrato de prestação de serviços e os 5 boletos para pagamento.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Receber solicitação de compra;
* Consulta o cliente;
  + Atualiza o cadastro do cliente caso necessário;
  + Cadastra o Cliente caso não exista
* Consulta orçamento;
  + Atualiza status do orçamento;
* Envia os boletos e contrato ao cliente;
* Guarda as informações do pedido;

**Fechar Contrato de Serviço**

**Evento:** Cliente envia o contrato de serviços assinado.

**Objetivo:** Receber o contrato de serviço assinado e devolver uma via para o cliente.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Recebe contrato assinado;
* Consulta pedido do cliente;
* Devolve uma via do contrato de serviços assinado;
* Guarda as informações em Contrato Assinado.

**Receber Extrato de Pagamento de Boletos**

**Evento:** Banco envia extrato de pagamento de boletos.

**Objetivo:** Receber o Extrato de pagamento de boletos para dar continuidade no pedido.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Recebe extrato de pagamento de boletos;
  + Caso não constar o pagamento, enviar para o cliente aviso de boleto não pago e questionar a emissão de novo boleto;
* Envia ordem de fabricação do espelho;
* Guardar informações do boleto.

**Tratar resposta a Questão de emitir novo boleto**

**Evento:** Cliente responde à questão de emitir novo boleto.

**Objetivo:** Tratar a resposta da questão de emitir novo boleto.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Recebe a resposta sobre emitir novo boleto;
  + Caso o cliente aceite a emissão do novo boleto continuar com o processo;
  + Caso o cliente não aceitar, cancelar o pedido;
* Consulta pedido;
* Enviar novo boleto;
* Atualiza as informações do pedido.

**Verificar se o cliente ainda tem interesse no pedido**

**Evento:** Cliente NÃO realiza pedido de compra.

**Objetivo:** Verificar se o cliente ainda tem interesse no pedido.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Contatar cliente para verificar se deseja fazer o pedido de compra.
  + Caso o cliente aceite, enviar o contrato para assinatura.
  + Caso o cliente não aceite, não realizar o pedido e encerrar o processo.

**Verificar se o cliente ainda possui intenção de assinar o contrato**

**Evento:** Cliente NÃO envia o contrato de serviços assinado.

**Objetivo:** Verificar se o cliente ainda possui intenção de assinar o contrato.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Contatar o cliente para avisar que o contrato precisa ser assinado;
  + Caso o cliente retorne o contrato assinado, gerar o pedido.
  + Caso o cliente desista do contrato, não gerar o pedido.

**Agenda disponível para entrega e Instalação do Espelho**

**Evento:** Enviar agenda disponível para entrega e instalação do produto.

**Objetivo:** Enviar datas disponíveis.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Consulta Cliente;
* Consulta agenda;
* Enviar as datas disponíveis para instalação;

**Agendamento da entrega e Instalação do Espelho**

**Evento:** Agendamento da entrega e Instalação do Espelho.

**Objetivo:** Receber o agendamento.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Vendedor:

* Recebe o agendamento do cliente;
* Consulta o pedido;
* Consulta a agenda;
* Guarda informações em agenda

.

**Entrega e Instalação do Pedido**

**Evento:** Técnico Entrega e instala o Espelho.

**Objetivo:** Realizar a entrega e instalação do espelho.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Técnico:

* Consulta agenda;
* Realiza a entrega e instalação do pedido.

**Receber Solicitação de Manutenção**

**Evento:** Cliente solicita manutenção do Espelho.

**Objetivo:** Atender o cliente e realizar a manutenção do espelho na data agendada.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Técnico:

* Recebe a solicitação de manutenção;
* Consulta informações do Cliente;

**Agenda disponível**

**Evento:** Agenda disponível para manutenção

**Objetivo:** Enviar agenda com as datas disponíveis.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Técnico:

* Consulta agenda
* Envia a agenda disponível para manutenção;

**Agendar manutenção**

**Evento:** Agendar manutenção do espelho

**Objetivo: A**gendar a manutenção.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Técnico:

* Recebe a data para o agendamento;
* Consulta o pedido;
* Consulta agenda;
* Guardar informações na agenda.

**Manutenção do Espelho**

**Evento:** Técnico realiza a manutenção do Espelho

**Objetivo:** Realizar a manutenção do espelho na data agendada.

**Trabalhador(es) Envolvido(s):**

Técnico:

* Consulta a agenda;
* Realiza a manutenção do espelho.