**Descrição dos Processos de Negócio**

**Capacidade: Solicitar serviço**

**Processo:** Receber Solicitação. **Evento:** Cliente solicita serviço.

**Objetivo:** Registrar solicitação de serviço.  
**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Verifica se os serviços contidos na solicitação realizados pelo cliente podem ser atendidos.
  + Se algum serviço não puder ser atendido, o atendente informa ao cliente que o pedido foi recusado e finaliza.
* Verifica se a Della Telecom Service já possui as informações do cliente.
  + Se as informações do cliente não existirem, então elas são guardadas no depósito de dados do Cliente, caso contrário, são atualizadas as informações se necessário.
* Verifica a agenda do técnico se ela possui um dia disponível para agendamento e informa para o cliente o dia disponível.

**Processo:** Agendar Avaliação.

**Evento:** Cliente decide dia e hora do serviço.

**Objetivo:** Agendar dia de visita.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente negocia dia da visita.
  + Se o cliente aprovar dia e hora para realização do serviço e efetuar o pagamento, o atendente agenda visita;
  + Se o cliente pedir outro dia, o atendente verifica se o técnico está disponível, caso contrário, sugere outra data.
    - Caso o cliente não aprove nenhuma data para a visita, o atendente recusa o serviço.

**Processo:** Cancelar visita.

**Evento:** Cliente solicita cancelamento de serviço.

**Objetivo:** Cancelar serviço solicitado pelo cliente.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe solicitação de cancelamento de serviço do cliente.
* Atendente exclui dados pessoais do Cliente e a sua solicitação de serviço e devolve dinheiro para realização da visita.

**Processo:** Manter lista de serviço.

**Evento:** Técnico tem que manter agenda.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

* Verifica serviços disponíveis.
  + Caso algum serviço não seja mais prestado técnico exclui serviço da lista de serviços ofertados;
  + Caso algum serviço tenha mudanças ele atualiza informações;
  + Caso algum novo serviço comece a ser ofertado pela Della Telecom Service, técnico acrescenta serviço.

**Processo:** Manter agenda.

**Evento:** Técnico tem que manter lista de serviços.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

* Caso ocorra um imprevisto em dia agendado técnico informa incidente e solicita reagendamento, e executa novamente o processo “Agendar Avaliação”.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Capacidade: Realizar Serviço**

**Processo:** Realizar visita. **Evento:** Técnico fornece parecer técnico.

**Objetivo:** Técnico realiza visita e informa o problema ao cliente.  
**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

* Técnico realiza visita ao cliente.
* Técnico informa parecer técnico.

**Processo:** Analisar Proposta.

**Evento:** Atendente analisa proposta.

**Objetivo:** Obter retorno sobre fechamento de serviço.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe decisão do cliente se aceita parecer técnico e deseja realizar o serviço com a Della Telecom Service.
  + Se o cliente aprovar parecer e aceitar continuar serviço, atendente gera orçamento;
  + Se o cliente reprovar parecer e/ou não quiser realizar o serviço com a Della Telecom Service, o atendente cancela o serviço;

**Processo:** Negociar Orçamento.

**Evento:** Atendente negocia orçamento.

**Objetivo:** Negociar ajustes no orçamento com o cliente.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe solicitação do cliente se aceita orçamento.
  + Se o cliente reprovar o orçamento, o atendente gera novo orçamento;
    - Caso o cliente rejeite todas as propostas de orçamento, atendente recusa serviço;

**Processo:** Cancelar serviço.

**Evento:** Cliente solicita cancelamento de serviço.

**Objetivo:** Cancelar serviço solicitado pelo cliente.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe solicitação de cancelamento de serviço pelo cliente.
* Atendente exclui dados do agendamento, sua solicitação de serviço e devolve o dinheiro.