Descrição dos Processos de Negócio

**Capacidade I – Gerir Orçamentos**

**Gravar solicitação**

Evento: Cliente faz pedido de orçamento

Objetivo: Salvar todos os pedidos do cliente para calcular o orçamento

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Verifica se a empresa do cliente já está cadastrada.
  + Se não estiver, solicita os dados da empresa e os armazena.
* Checa se as peças pedidas pelo cliente estão em estoque.
  + Se alguma peça estiver em falta, informa ao cliente e finaliza..
* Abre um novo pedido com as peças requisitadas.

**Gerar orçamento**

Evento: Atendente calcula o orçamento e entrega ao Cliente

Objetivo: Calcular o orçamento total dos itens solicitados pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Consulta o pedido do cliente para saber quais produtos devem ser orçados;
* Checa o preço dos produtos;
* Gera o orçamento com o valor total;
* Consulta o endereço do Cliente;
* Envia o orçamento e atualiza o Pedido para “aguardando resposta”.

**Tratar resposta ao orçamento**

Evento: Atendente recebe a resposta do Cliente

Objetivo: Validar ou cancelar o pedido dependendo do retorno do Cliente ao orçamento

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Gera um boleto para o pagamento do Pedido;
  + Caso o Cliente tenha recusado o orçamento, finaliza o pedido.
* Envia o boleto ao cliente;
* Atualiza o Pedido para “pagamento pendente”.

**Capacidade II – Atender Pedidos**

**Solicitar extrato**

Evento: Analista Administrativo solicita o extrato de pagamento.

Objetivo: Receber o extrato de pagamento do Pedido.

Trabalhadores envolvidos:

* Analista Administrativo
* Solicita o extrato de pagamento ao Banco do Cliente.

**Atualizar status do pagamento**

Evento: Analista Administrativo analisa o extrato recebido

Objetivo: Verificar se o Cliente já efetuou o pagamento.

Trabalhadores envolvidos:

* Analista Administrativo
* Verifica se o extrato bate com o valor do Boleto;
  + Caso nenhum extrato tenha sido recebido, finaliza marcando o Pedido como “não pago”.
  + Caso o valor do extrato não bata com o valor do Boleto, finaliza marcando o Pedido como “não pago”.
* Fecha o Boleto;
* Marca o Pedido como “pago”.

**Tratar boleto não pago**

Evento: Analista Administrativo envia um alerta de pedido não pago ao Cliente

Objetivo: Alertar o Cliente de um Pedido com pagamento pendente

Trabalhadores envolvidos:

* Analista Administrativo
* Checa o Boleto vencido para enviá-lo ao Cliente;
* Envia um alerta para o Cliente junto do Boleto já vencido, perguntando se o Cliente deseja um novo Boleto.
  + Se o Cliente recusar a oferta, finaliza o Pedido.
  + Se não receber uma resposta do Cliente, finaliza o Pedido.

**Gerar novo boleto**

Evento: Cliente recebe novo boleto

Objetivo: Gerar um novo boleto de pagamento solicitado pelo Cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Analista Administrativo
* Se o Cliente desejar um novo Boleto, verifica o orçamento do Cliente para saber as peças;
* Gera um novo Boleto;
* Envia o Boleto para o Cliente;
* Atualiza o status do Pedido para “pagamento pendente”.

**Capacidade III – Gerenciar Entregas de Pedidos**

**Preparar entregas**

Evento: Estoquista prepara os pacotes para o envio

Objetivo: Empacotar todos os produtos solicitados pelo Cliente e chamar a Transportadora

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista
* Verifica o Pedido do Cliente para separar os produtos;
* Pega os produtos solicitados;
* Empacota todos os produtos;
* Verifica o endereço de entrega do Cliente;
* Verifica as Transportadoras disponíveis;
* Envia uma solicitação de coleta de produtos à Transportadora.

**Entregar pacotes**

Evento: Transportadora coleta os pacotes

Objetivo: Entregar os produtos do Cliente à Transportadora para envio

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista
* Obtém a confirmação de coleta da Transportadora;
* Entrega todos os pacotes à Transportadora;
* Atualiza o Pedido para “a caminho”.

**Analisar status de entrega**

Evento: Atendente analisa o status da entrega

Objetivo: Saber se o Cliente recebeu os seus produtos

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Obtém o status da entrega da Transportadora;
  + Se o Cliente tiver recebido os Produtos com sucesso, finaliza o Pedido.
  + Se o Cliente não tiver recebido os Produtos, obtém também os pacotes;
* Armazena os pacotes;
* Envia um alerta ao Cliente de que uma nova entrega será programada e finaliza.
  + Caso o endereço de entrega previamente informado pelo Cliente esteja correto, envia uma solicitação de um novo endereço ao Cliente;
  + Marca o Pedido como “Em atendimento".

**Atualizar endereço de entrega**

Evento: Atendente atualiza o endereço do Cliente para nova entrega

Objetivo: Atualizar o endereço de entrega do Cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Recebe o endereço corrigido do Cliente;
* Atualiza as informações da empresa do Cliente com o novo endereço;
* Envia um alerta de que uma nova entrega será programada;
* Atualiza o Pedido para “à caminho”.

**Capacidade IV – Logística Reversa**

**Tratar solicitação de troca**

Evento: Cliente solicita troca de peças

Objetivo: Reclamar o direito de troca em caso de produto com defeito de fabricação

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente;
* Analista de atendimento ao Cliente
* Cliente solicita a troca de um ou mais produtos defeituosos à WEG;
* Atendente verifica os dados do cliente para saber se ele é realmente um cliente da WEG;
* Atendente verifica o pedido para saber se o mesmo realmente existe e se foi entregue;
* Atendente solicita o envio das peças;
* Atendente atualiza o status da solicitação de troca para “Aguardando envio das peças”.

**Receber produtos**

Evento: Estoquista recebe os produtos defeituosos

Objetivo: Receber o produto apontado como defeituoso

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista;
* Cliente envia todos os produtos;
* Estoquista recebe todos os produtos;
* Estoquista verifica a solicitação de troca;
* Estoquista guarda os produtos recebidos para serem analisados;
* Estoquista atualiza o status da solicitação de troca para “em análise”.

**Analisar peças**

Evento: Mecânico analisa as peças recebidas

Objetivo: Verificar se existe ou não defeitos nas peças enviadas pelo Cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Mecânico
* Mecânico recebe todas as peças;
* Mecânico verifica a solicitação de troca para saber o que será analisado;
* Mecânico pega as peças informadas na solicitação e realiza a análise.
* Mecânico atualiza o status da solicitação de troca para “Aguardando coleta”.

**Preparar envio de peças**

Evento: Estoquista prepara os pacotes para o novo envio

Objetivo: Separar os produtos a serem enviados para o cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista;
* Estoquista verifica os produtos que precisam ser separados;
* Estoquista separa todos os produtos a serem enviados/devolvidos para o cliente.
* Estoquista verifica os dados do cliente (ex: endereço) e solicita para a transportadora a coleta dos pacotes separados.

**Enviar peças**

Evento: WEG envia produtos

Objetivo: Enviar as peças solicitadas pelo Cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista;
* Estoquista verifica e separa os pacotes e os entrega para a transportadora.
* Estoquista atualiza o status da solicitação de troca para “Coletado pela transportadora”