Descrição dos Processos de Negócio

**Capacidade I – Gerir Orçamentos**

**Arquivar solicitação**

Evento: Cliente solicita orçamento de 1 ou mais produto(s)

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

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Verifica se a empresa do cliente já está cadastrada no sistema.
  + Se não estiver, solicita dados como nome da empresa e CNPJ, etc., e os armazena.
* Checa se as peças pedidas pelo cliente estão em estoque.
  + Se o estoque de alguma peça estiver vazio, informa ao cliente dos produtos sem estoque.
* Cria um novo orçamento com o pedido do cliente.

**Calcular orçamento**

Evento: WEG orça todos os produtos solicitados

Objetivo: Calcular o valor de todos os itens solicitados pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Recupera o orçamento previamente solicitado.
* Calcula o valor total de todos os itens.
* Armazena o valor total em Orçamentos.

**Retornar orçamento**

Evento: WEG envia orçamento para o cliente

Objetivo: Retornar o cálculo final do orçamento previamente solicitado pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Recupera o orçamento com o valor total armazenado.
* Entrega o orçamento completo ao cliente.

**Capacidade II – Fornecer Produtos**

**Registrar pagamento**

Evento: Cliente faz pagamento do orçamento solicitado

Objetivo: Armazenar o pagamento do cliente pelas peças compradas.

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente;
* Estoquista
* Checa se o orçamento entregue pelo cliente é verídico.
  + Caso não seja, retorna o pagamento e o orçamento entregues e finaliza o pedido.
* Verifica se a forma de pagamento escolhida pelo cliente é aceita.
  + Se for recusada, retorna o pagamento e o orçamento entregues e finaliza o pedido.
* Armazena o pagamento do cliente em Boleto.

**Enviar produtos**

Evento: WEG envia produtos/peças

Objetivo: Enviar os produtos pedidos pelos clientes

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista;
* Entregador
* Checa o orçamento para separar as peças pedidas pelo Cliente.
* Obtém as informações do endereço de entrega do Cliente.
* Atualiza os detalhes do pedido do cliente para informar que os produtos estão a caminho.
* Envia todos os produtos.

**Informar recebimento**

Evento: Cliente recebe produtos

Objetivo: Obter a confirmação de que os itens foram entregues corretamente

Trabalhadores envolvidos:

* Analista de logística
* Confirma o registro de recebimento do cliente no Pedido, marcando-o como concluído.
  + Se o produto não tenha sido entregue corretamente, abre-se um protocolo de recuperação no Pedido.

**Cancelar pedido/orçamento**

Evento: Cliente cancela o pedido dos produtos/peças

Objetivo: Tratar o cancelamento do pedido do Cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Analista administrativo de vendas
* Obtém as informações do Cliente e do Pedido previamente feito.
* Atualiza o pedido para “Cancelado”.
* Finaliza a operação.

**Alertar sobre pedido não pago**

Evento: WEG não recebe o pagamento

Objetivo: Alertar o cliente que o pagamento de seu pedido ainda não foi feito

Trabalhadores envolvidos:

* Analista administrativo de vendas
* Obtém as informações do Cliente, do Pedido e do Boleto gerado.
* Cria um alerta informando a data em que o Pedido foi criado.
* Envia o alerta ao cliente.
  + Se o pedido continuar sem pagamento, será cancelado.

**Capacidade III – Logística Reversa**

**Tratar solicitação de troca**

Evento: Cliente solicita a troca de um ou mais produtos

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.
* WEG confirma se esse cliente existe nos registros.
  + Caso o Cliente não existe no registro, WEG envia um alerta de solicitação recusada.
  + Finaliza a operação.
* WEG confirma se um pedido com o número concedido pelo cliente existe.
  + Se o número do pedido não puder ser identificado, WEG envia um alerta de solicitação recusada ao cliente.
  + Finaliza a operação.
* WEG envia o protocolo da solicitação de troca ao Cliente.

**Solicitar produtos defeituosos**

Evento: WEG solicita o envio dos produtos

Objetivo: Receber o produto apontado como defeituoso

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente;
* Telefonista
* WEG solicita o envio de todos os produtos apontados como defeituosos.
* Cliente envia todos os produtos.
* WEG guarda todas as peças para análise.

**Analisar peças**

Evento: WEG analisa as peças

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

Trabalhadores envolvidos:

* Mecânico
* WEG recupera todas as peças enviadas.
* Mecânico analisa todas as peças.
  + Caso nenhum defeito seja encontrado, WEG envia um alerta que as mesmas peças serão enviadas para o Cliente.
* Caso algum defeito seja encontrado, WEG envia um alerta de que novas peças serão enviadas ao Cliente.

**Enviar produtos**

Evento: WEG envia produtos

Objetivo: Enviar as peças solicitadas pelo Cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Balconista;
* Estoquista;
* Entregador
* WEG atualiza o Pedido do Cliente para informar que peças foram substituídas.
  + Caso nenhum defeito tenha sido encontrado, as mesmas peças analisadas serão enviadas.
* Obtém o endereço de entrega do Cliente.
* Envia novas peças ao cliente.