Descrição dos Processos de Negócio

**Capacidade I – Gerir Orçamentos**

**Gravar solicitação**

Evento: Cliente solicita orçamento

Objetivo: Salvar 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 os dados da empresa 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.
* Guarda a solicitação de orçamento para o cálculo.

**Calcular orçamento**

Evento: WEG orça todos os produtos solicitados

Objetivo: Calcular o orçamento total dos itens solicitados pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente
* Recupera o orçamento previamente solicitado.
* Calcula o valor total.
* Armazena o valor total.

**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 e o boleto para pagamento 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 extrato entregue pelo cliente é verídico.
  + Caso não seja, retorna o pagamento e o extrato 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.
* Marca o Pedido como “pago”.

**Enviar produtos**

Evento: WEG envia produtos/peças

Objetivo: Enviar os produtos pedidos pelos clientes

Trabalhadores envolvidos:

* Estoquista;
* Checa o orçamento para separar as peças pedidas pelo Cliente.
* Obtém as informações do endereço de entrega do Cliente e informa à transportadora.
* Entrega todos os produtos à transportadora para serem enviados para o Cliente.
* Atualiza os detalhes do pedido do cliente para informar que os produtos estão a caminho.
* Recebe o protocolo de coleta da transportadora.

**Informar recebimento**

Evento: Cliente recebe produtos

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

Trabalhadores envolvidos:

* Analista de logística
* Transportadora confirma o registro de recebimento do cliente.
  + Se o produto não tenha sido entregue corretamente, abre-se um protocolo de recuperação no Pedido.
* O pedido é marcado como concluído.

**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.

**Tratar reclamação de pedido não entregue**

Evento: Cliente não recebe produtos

Objetivo: Fazer com que o cliente receba o seu pedido

Trabalhadores envolvidos:

* Atendente;
* Analista de logística;
* Checa se o cliente está registrado.
  + Se este Cliente não existir, recusa a reclamação e finaliza a operação.
* Checa se o protocolo entregue pelo Cliente corresponde a algum pedido.
  + Se o protocolo não existir, recusa a reclamação e finaliza a operação.
* Caso a WEG não tenha entregue os produtos para a transportadora enviar ao cliente, irá retornar o status do Pedido ao Cliente e entregará os produtos à transportadora.
  + Caso a WEG tenha entregue os produtos à transportadora, irá contatar a transportadora informando o protocolo de coleta previamente adquiridos.
  + Transportadora reconhece o erro e inicia o envio dos produtos ao cliente, informando o status à WEG.

**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 exista no registro, WEG envia um alerta de solicitação recusada e 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 e finaliza a operação.
* Guarda a solicitação do Cliente.
* 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 de fabricação 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;
* WEG atualiza a Solicitação do Cliente para informar que peças foram substituídas.
  + Caso nenhum defeito de fabricação tenha sido encontrado, as mesmas peças analisadas serão devolvidas.
* Obtém o endereço de entrega do Cliente.
* Entrega os produtos à transportadora para serem entregues ao Cliente.