Descrição dos Processos de Negócio

**Receber cliente**

Evento: cliente requisita serviço

Objetivo: anotar necessidade do cliente

Trabalhadores responsáveis: atendente

° Verifica se o cliente já possui cadastro

- Cadastrar informações do cliente

° Anotar a necessidade do cliente

- Colocar na pilha de analise

**Fazer orçamento**

Evento: Cliente requisita orçamento

Objetivo: Fazer o orçamento do serviço

Trabalhares responsáveis: técnico.

° Analisar peça.

- Analisa o estado da peça.

**Calcular prazo de entrega**

Evento: Empresa realiza prazo de entrega

Objetivo: Informar ao cliente o prazo de entrega

Trabalhares responsáveis: técnico

° Calcula prazo.

- O cálculo é feito com base no estado da peça e no serviço a ser realizado.

**Realizar manutenção**

Evento: Empresa realiza manutenção.

Objetivo: Analisar a peça para fazer manutenção.

Trabalhares responsáveis: técnico.

° Realiza manutenção na peça

**Testar produto**

Evento: Empresa teste o produto.

Objetivo: Testar para ver se a peça está funcionando.

Trabalhares responsáveis: técnico.

° Teste da peça

- Após a manutenção, a peça é testada para verificação de seu estado, caso bem sucedida, contatar o cliente, caso contrário, realiza a manutenção novamente até finalizar.

**Contatar cliente**

Evento: Empresa contata cliente.

Objetivo: Informar ao cliente sobre estado da peça.

Trabalhares responsáveis: atendente

**°** Liga para o cliente

- Informa que a peça está finalizada

° Especifica forma de entrega

- Formas de entrega: motoboy, o cliente busca ou empresa entrega.

**Receber pagamento**

Evento: Cliente efetua pagamento

Objetivo: Receber pagamento sobre o serviço realizado.

Trabalhares responsáveis: cliente, atendente.

° Especificar as formas de pagamento.

- Formas aceita: Cartão de credito, debito, dinheiro e pix.

- Receber o pagamento.

**Entregar produto**

Evento: Empresa entrega produto

Objetivo: Realizar a entrega do produto

Trabalhares responsáveis: cliente e atendente.

° Entrega de produto

- Enviar o produto da forma especificada.

**Finalizar negócio**

Evento: Cliente e empresa finalizam negócio

Objetivo: Finalizar o negócio

Trabalhares responsáveis: atendente e cliente.

**°** Finalização.

- Com o cliente satisfeito e o pagamento recebido, concluir negócio.