18. Descrição dos Processos de Negócio

**Tirar Dúvidas**

**Evento:** Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:** Tirar dúvidas dos clientes sobre algum serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações de **serviço**.

**Analisar Cadastros**

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

**Objetivo:** Verificar o serviço que o cliente quer comprar e obter as informações como CPF e nome ou detalhes do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Analisar cada serviço solicitado pelo cliente e se há necessidades de informações adicionais.
  + Analisar os detalhes do cliente para verificar se existe plano de serviço contratado e cadastro já realizado.
    - Há necessidade de obter os detalhes do cliente para fazer a cobrança e aplicar descontos:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando os seus detalhes.
    - Há necessidade de obter CPF:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando CPF.

**Realizar Agendamentos**

**Evento:** Cliente informa seus detalhes.

**Objetivo:** Verificar a disponibilidade de data e horário solicitado pelo cliente e realizar o agendamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Analisar cada serviço solicitado pelo cliente e os detalhes, fazer a verificação de disponibilidade de horário e se há necessidades de informações adicionais.

**Remarcar Agendamentos**

**Evento:** Cliente solicita reagendamento do serviço.

**Objetivo:** Verificar a disponibilidade de nova data e horário para realizar um novo agendamento, desmarcar o primeiro agendamento solicitado e obter as informações como CPF e nome ou detalhes do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Analisar nova data e horário e os detalhes, fazer a verificação de disponibilidade de horário e se há necessidades de informações adicionais.
  + Analisar os detalhes do cliente para verificar se existe plano de serviço contratado e cadastro já realizado.
    - Há necessidade de obter os detalhes do cliente para fazer o reagendamento:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando os seus detalhes.
    - Há necessidade de obter CPF:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando CPF.

**Cancelar Agendamentos**

**Evento:** Cliente cancela serviço.

**Objetivo:** Cancelar o serviço solicitado e obter as informações como CPF e nome ou detalhes do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Analisar os detalhes do cliente, fazer a verificação de datas e horários marcados e cancelar o serviço.
  + Analisar os detalhes do cliente para verificar se existe plano de serviço contratado e cadastro já realizado.
    - Há necessidade de obter os detalhes do cliente para fazer o cancelamento:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando os seus detalhes.
    - Há necessidade de obter CPF:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando CPF.

**Analisar Máquina**

**Evento:** Técnico analisa máquina.

**Objetivo:** Analisar a máquina conforme as queixas descritas pelo cliente ao abrir a **solicitação de orçamento**. Durante a análise, o técnico pode criar orçamento considerando peças usadas e peças novas. Neste último caso, o técnico para consultar seus fornecedores para obter o preço atualizado de cada peça. Nesse processo de análise, o técnico pode chegar a duas conclusões possíveis: 1) A máquina pode ser consertada e, portanto, poderá, numa fase seguinte, gerar o orçamento para o cliente; 2) A máquina não pode ser consertada e, por isso, deverá, numa fase seguinte, informar o motivo dessa impossibilidade e devolver a máquina.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Técnico
  + Se a análise estiver sendo realizada pela primeira vez:
    - Marcar a análise como “ANALISANDO” no depósito de dados **Análise**.
    - Analisar as queixas realizadas pelo cliente lendo a **Solicitação de Orçamento**.
    - Com base no entendimento das queixas, realizar diagnóstico de quais peças estão com problemas e registrar esse diagnóstico em **Análise**.
    - Se houver peças para serem substituídas:
      * Se houver **Peças Usadas** que possam ser reaproveitadas, então registrar essa possibilidade juntamente com o seu custo em **Análise**.
      * Consultar **Fornecedores** para obter o preço atualizado das peças. Neste caso, marcar a análise como “AGUARDANDO RETORNO DO FORNECEDOR” no depósito de dados **Análise**.
  + Se o estado no depósito de dados **Análise** ficar mais de um dia em “AGUARDANDO RETORNO DO FORNECEDOR”, então:
    - Consultar **Fornecedores** para obter o preço atualizado das peças. Neste caso, marcar a análise como “AGUARDANDO RETORNO DO FORNECEDOR” no depósito de dados **Análise**.
  + Se é um retorno devido ao estado da análise ser “ORÇAMENTO RETORNADO PELO FORNECEDOR”:
    - Obter o valor das peças novas enviadas pelo Fornecedor e registrar o seu valor no Análise.
    - Se nem todos os fornecedores retornaram seus orçamentos, marcar a análise como “AGUARDANDO RETORNO DO FORNECEDOR” no depósito de dados **Análise**.
  + Se a análise estiver completa:
    - Marcar como a análise como “FINALIZADA” no depósito de dados **Análise**, se a máquina puder ser consertada.
    - Marcar como a análise como “FINALIZADA - RECUSADA” no depósito de dados **Análise**, se a máquina não puder ser consertada.