

Enviar Formulário

Evento: Bibliotech envia um formulário para o cliente

Objetivo: Enviar o formulário requisitado pelo cliente

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
- Equipe de Logística

- Verifica se o cliente solicitou o formulário.
 - Se não for possível solicitado o formulário, não haverá como chegar o mesmo.
- Verifica se o Cliente já solicitou as informações necessárias para implementação no seu Software.
 - Se não forem enviadas as informações, não será possível realizar as implementações, assim será solicitado as informações.
- Produção do formulário.
- Envio do formulário ao cliente.

Teste do Software

Evento: Cliente faz o teste do Software

Objetivo: Testar se o Software está sem problemas

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente

- Verifica se o cliente recebeu o Software para teste.
 - Caso o cliente não tenha recebido o Software para teste, realizar o envio imediato do mesmo.
- Verifica se o cliente aprovou o funcionamento do Software.
 - Se não for aprovado, analisar o que o cliente não aprovou para realizar os reajustes necessários.
- Envio do Software completo.

Cancelar Pedido

Evento: O Cliente solicita o cancelamento do pedido.

Objetivo: Analisar o motivo do cancelamento e o valor total do pedido será estornado para o cliente

Trabalhadores Envolvidos:

- Financeiro
- Equipe de Vendas
- Assistência

- Verifica se o motivo do pedido ser cancelado.
 - Caso o tempo de uma semana para o teste do software, tenha expirado, o cancelamento não será aprovado.
- Caso não seja possível cancelar o pedido, informa ao cliente que o pedido não foi cancelado, e o motivo de não ter sido cancelado.
 - Caso o motivo seja aceito o pedido será cancelado e o valor será estornado ao cliente.
- Faz o cancelamento do pedido.

Anotar Pagamento do Software/Assistência

Evento: O Cliente paga pelo software e o valor é verificado

Objetivo: Realizar e verificar o pagamento do software

Trabalhadores Envolvidos:

- Financeiro

- Verifica se cliente realizou o pagamento, e em seguida, verificar e anotar o mesmo.
 - Caso o cliente não tenha realizado o pagamento, o software não será enviado, e o cliente será contatado.
- O valor é verificado e registrado.

Enviar software

Evento: O software será enviado ao cliente

Objetivo: Enviar o software para o cliente

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Logística

- Verifica o pagamento do cliente, caso esteja de acordo, o software é enviado.
 - Caso o pagamento não esteja de acordo, o software não será enviado e o cliente será contatado.
- O software é enviado.

Registrar Recebimento

Evento: Registra o recebimento do software por parte do cliente.

Objetivo: Registrar se o cliente recebeu o software

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Logística

- Verifica e registra se o cliente recebeu o software.
 - Caso o cliente não tenha recebido, será feita uma nova tentativa de envio.
- Registra o recebimento do software pela parte do cliente.

Equipe Analisa Pedido

Evento: Equipe analisa o pedido.

Objetivo: Analisar e mandar feedback para o cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Analise

- Analisa o pedido do cliente.
 - Caso o pedido não esteja no alcance na equipe de produção, realizar o cancelamento do pedido.
- Análise de Pedido para identificação de possibilidade de realização, verificando se as equipes de produção são capazes de realizar o pedido.

Fornecedor Envia o Banco de Dados

Evento: Recebimento do banco de dados do fornecedor.

Objetivo: Receber o banco de dados.

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Logística
- Atendente

- Analise do banco de dados fornecido.
 - Se por acaso o banco de dados não estiver de acordo com o utilizado pela equipe, solicitar uma troca.

Atualização do Banco de Dados

Evento: Atualizar o banco de dados.

Objetivo: Atualizar o banco de dados.

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Banco de Dados

- Atualizar o banco de dados.

Equipe Produz o Pedido

Evento: Equipe produz o pedido.

Objetivo: Produzir o pedido do cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Produção
- Equipe analisa o pedido do cliente e inicia a produção.
 - Se por acaso surgir algum imprevisto, entrar em contato com a equipe de análise.

Cliente Reclama do Não Recebimento

Evento: Cliente Reclama do Não Recebimento.

Objetivo: Resolver Reclamação do Cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Equipe de Logística
- Assistência Técnica

- Verificar o motivo do cliente não ter recebido.
 - Caso o motivo for de reponsabilidade da equipe, será feito um novo envio.
- Verificar se o cliente realmente não recebeu o software
 - Caso o cliente não tenha recebido, tentar o envio do software novamente
- Confirmar se o cliente recebeu o software.

Bibliotech Atualiza os Preços

Evento: Os Preços dos Softwares São Atualizados.

Objetivo: Atualizar os preços dos softwares com novos preços.

Trabalhadores Envolvidos:

- Financeiro

- Equiparar novos preços com a concorrência.
 - Caso os nossos preços estejam muitos divergentes com o da concorrência, atualizar os mesmos
- Atualizar com os novos preços dos softwares.

Fechar Pedido

Evento: Bibliotech faz a Finalização do Pedido

Objetivo: Verificar e fechar o Pedido do cliente

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
- Equipe de Vendas
- Equipe de Logística

- Verifica se o Pedido pode ser finalizado.
 - Se não for possível finalizar o pedido, informa ao cliente que o pedido não foi finalizado, e o motivo de não ter sido finalizado.
- Verifica se o Cliente já enviou as informações e pagamentos necessários para o fechamento do Pedido.
 - Se não estiver, pede ao cliente para que disponibilize as informações e realize o pagamento.

Realizar Pedido

Evento: Cliente faz Pedido do Software

Objetivo: Anotar e Verificar o Pedido do cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
- Equipe de Vendas
- Equipe de Logística

- Verifica se o Pedido pode ser realizado.
 - Se não for possível realizar o pedido, informa ao cliente que o pedido foi recusado, e o motivo de ter sido recusado e encerra.
- Verifica se o Cliente já está cadastrado e suas informações estão disponíveis.
 - Se não estiver cadastrado, pede ao cliente para que se cadastre e disponibilize as informações.
- Guarda o pedido do Cliente em Pedido.
- Informa ao cliente o número de seu pedido.