**Descrição dos Processos**

|  |
| --- |
| **Cenário:** Solicitar orçamento para formas padrão |
| **Processo**: Entregar catálogo  **Evento**: Cliente Solicita catálogo  **Objetivo**: Mostra ao cliente todos as formas que a loja tem.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Entregar catálogo de produtos ao cliente |
| **Processo**: Entregar Orçamento  **Evento**: Cliente solicita orçamento  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Ao chega o cliente, consulta o cadastro do cliente.   + - Se cliente não existir, cadastrar. * Anotar os produtos que o cliente deseja incluir no orçamento. * Gerar um documento com data, hora e com o nome, quantidade, preço de cada produto. * Informar ao cliente que o orçamento tem validade de 15 dias. * Entregar orçamento ao cliente com a assinatura do funcionário responsável. |
| **Processo**: Efetivar pedido  **Evento**: Cliente realiza pedido  **Objetivo:** Iniciar o processo de compra mediante a orçamento para o cliente  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta os orçamentos em nome do cliente. * Confirma com o cliente suas preferências de forma de entrega e de pagamento para o pedido.   + - Cliente reprova orçamento. * Criar um pedido a parti dos dados do orçamento. * Entregar o número do pedido ao cliente. |
| **Cenário:** Solicitar orçamento para formas sob medidas |
| **Processo**: Anotar medida  **Evento**: Cliente solicita orçamento sob medida  **Objetivo**: Iniciar a negociação sobre as formas desejadas pelo cliente  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de vendas   * Consulta cadastro do cliente.   + - Se cliente não existir, cadastra ele. * Anota as medidas de cada formas com a quantidade de cada forma. * Gera um documento com data, hora e com o nome, quantidade, medida de cada produto. * Informa ao cliente que o orçamento complemento será entregue em até 3 dias uteis. * Entrega um número de orçamento. |
| **Processo**: Realizar cotação  **Evento**: Em 3 dias uteis loja faz cotação com fábrica  **Objetivo:** Verifica os preços das formas do orçamento sob medida do cliente  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Vendedor vai na fábrica com o orçamento do cliente e realizar uma cotação. * Fábrica informa os valores de cada forma sob medida.   + - Caso a Fábrica não consiga fazer as formas, recusa orçamento. * Vendedor anexa os valores ao orçamento. |
| **Processo**: Efetivar pedido  **Evento**: Cliente realiza pedido  **Objetivo:** Iniciar o processo de compra mediante a orçamento para o cliente  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta os orçamentos sob medida em nome do cliente. * Confirma com o cliente suas preferências de forma de entrega e de pagamento para o pedido.   + - Cliente reprova orçamento. * Criar um pedido a parti dos dados do orçamento. * Entregar o número do pedido ao cliente. |
| **Cenário:** Realizar pedido |
| **Processo**: Entregar catálogo  **Evento**: Cliente Solicita catálogo  **Objetivo**: Mostra ao cliente todos as formas que a loja tem.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Entregar catálogo de produtos ao cliente |
| **Processo**: Efetivar pedido  **Evento**: Cliente Solicita catálogo  **Objetivo**: Iniciar o processo de compra para o Cliente.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consultar se Cliente está cadastrado.   + - Se não existi cadastro, cria um * Anotar os modelos e as quantidades das formas. * Confirmar as informações e gera um pedido. * Informar número de pedido   + - Se pedido estive com preço elevado Cliente cancelar pedido. |
| **Processo**: Recebe pagamento  **Evento**: Cliente efetua pagamento do pedido  **Objetivo**: Concretizar o pedido com o cliente.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Cliente realizar o pagamento do pedido. * Vendedor anexar comprovante de pagamento ao pedido * Entregar uma cópia do pedido ao cliente. |
| **Processo**: solicitar preparo do pedido  **Evento**: loja enviar pedido  **Objetivo**: Verificar a disponibilidade no estoque, embalar e enviar do pedido.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Separar os pedidos e embalar * Imprimir a etiqueta da transportadora * Enviar produto ao cliente |
| **Processo**: Entregar pedido  **Evento**: Cliente recebe pedido  **Objetivo**: Entregar o pedido no destino informado.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Solicita ao cliente a assinatura e identidade para o recibo de entrega * Entregar pedido com a 2 via do recibo de entrega |
| **Processo**: Finalizar pedido  **Evento**: loja encerra pedido  **Objetivo**: Verificar o recebimento do pedido e então marcá-lo como finalizado.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consultar se existi um recibo de entrega preenchido anexado ao pedido * Atualizar o status do pedido como finalizado |
| **Cenário:** Solicitar devolução do pedido de formas padrão |
| **Processo**: Analisar requerimento  **Evento**: Cliente solicita devolução  **Objetivo**: Verificar se está dentro do prazo para devolução / troca.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta o recibo de entrega anexado no pedido * Analisa se o requerimento está dentro do prazo de 7 dias ocorridos e os pedidos não é sob medida.   + - Se estive fora do prazo: Informa ao cliente que a solicitação foi negada por estar fora do prazo estabelecido.     - Se pedido for sob medida: Informa ao cliente que a solicitação foi negada, pois a loja não efetuar troca sob medida. * Gerar o número da solicitação com o codigo de autorização de postagem * Entrega o Nº da solicitação e codigo de postagem * Cria um pedido de devolução e anexar os dados do pedido. * Encaminha os produtos da devolução para análise. |
| **Processo**: Analisar pedido  **Evento**: Loja verifica produto  **Objetivo**: Verificar o estado dos produtos da devolução  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Recebe a caixa com os produtos da devolução do pedido. * Analisa os produtos um por vezes. * Informa ao cliente que a análise aprovada   + - Informa ao cliente que análise foi reprovada e envia os produtos de volta ao cliente |
| **Processo**: Liberar estorno  **Evento**: 4-feria loja estorna valor do pedido  **Objetivo**: Devolve o valor total do pedido pago.  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   * Consulta as informações da solicitação devolução. * Deposita valor do pedido na conta do cliente * Gera e anexa o comprovante na devolução * Atualizar os status do pedido para cancelado – estorno. |
| **Processo**: Autorizar troca  **Evento**: Loja valida troca  **Objetivo**: Anotar os produtos que o cliente deseja troca e valida em um novo pedido.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Cliente informa os produtos que deseja para substitui os que ele devolveu. * Criar um pedido com as formas informadas. * Entregar um nº do pedido novo. * Separar os pedidos e embalar * Encaminhar os produtos para envio. |
| **Processo**: Entregar pedido  **Evento**: Loja enviar produto  **Objetivo**: Entregar o pedido da troca ao cliente.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Imprimir a etiqueta da transportadora * Enviar produto ao cliente * Solicita ao cliente a assinatura e identidade para o recibo de entrega * Entregar pedido com a 2 via do recibo de entrega |
| **Cenário:** Suprir produtos |
| **Processo**: Realizar orçamento  **Evento**: Loja solicita orçamento com fornecedor  **Objetivo**: Verificar o melhor preço para abastecer o estoque  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compra   * Elaborar uma lista com as formas para compra * Encaminhar a lista ao fornecedor * Fornecedor enviar o orçamento * Guarda orçamento |
| **Processo**: Comprar produto  **Evento**: Loja compra formas do Fornecedor  **Objetivo**: efetivar o orçamento realizar com o fornecedor  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compra   * Consultar o último orçamento realizado com Fornecedor * Solicitar pedido de compra ao fornecedor enviando o orçamento realizado. * Cria um pedido de compra |
| **Processo**: Entregar produtos  **Evento**: Fornecedor enviar formas  **Objetivo**: receber e analisar os produtos do fornecedor  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compra   * Receber os produtos do fornecedor * Analisar os produtos   + - Se algum estive danificado, devolver pedido * Encaminhar os produtos ao setor de Almoxarife para realiza as devidas tratativas. |
| **Processo**: Atualizar estoque  **Evento**: Loja atualiza estoque  **Objetivo**: Abastece e atualizar o estoque da loja  **Trabalhador Envolvido**: Estoquista   * Receber os produtos do setor de compras * Consultar o pedido de compra * Verificar se todos os produtos do pedido estão na caixa * Atualizar cada modelo de forma por vez |