**Descrição dos Processos**

|  |
| --- |
| **Cenário:**  Solicitar orçamento para formas sob medidas |
| **Processo**: Receber pedido  **Evento**: Cliente solicita orçamento sob medida  **Objetivo**: Iniciar a negociação sobre as formas desejadas pelo cliente  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta se o cliente possui cadastro   + - Se cliente não tiver cadastro, cadastra ele. * Cliente informa as medidas das formas, quantidades, material e design. * Armazena os dados do cliente. |
| **Processo**: Analisar Pedido  **Evento**: Vendedor analisa orçamento  **Objetivo**: Verificar se tem todas as informações necessárias para o pedido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta o pedido do cliente * Verifica se todos os dados foram informados pelo cliente.   + - Se todos os dados não foram informados, gera um questionário com os dados restantes. * Registra a conclusão da análise |
| **Processo**: Receber respostas aos questionamentos  **Evento**: Cliente responde as questões  **Objetivo:** Preencher as informações não informadas pelo cliente.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Cliente entrega as informações solicitadas. * Armazena as respostas do cliente. * Encaminha para análise do pedido. |
| **Processo**: Solicitar Cotação de formas  **Evento**: Vendedor realizar cotação  **Objetivo**: Encaminhar as informações do pedido que o cliente informou ao vendedor.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta os dados do pedido * Consulta o contato dos fabricantes * Encaminha os dados para os fabricantes * Gera documento de solicitação de orçamento, com os dados do pedido, lista de fabricante da cotação. |
| **Processo**: Receber orçamento  **Evento**: Fabricante entrega orçamento  **Objetivo**: Analisar os orçamentos entregues e definir o fabricante para o pedido  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de venda   * Fabricante entrega o orçamento. * Consulta a solicitação de orçamento e armazena os dados como preço e prazo do orçamento de cada fabricante na solicitação de orçamento. * Analisa os orçamentos e define o fabricante para o pedido com o melhor custo-benefício. * Guarda o orçamento do fabricante definido |
| **Processo**: Gerar Orçamento  **Evento**: Vendedor gera orçamento  **Objetivo**: cria o orçamento para o cliente.  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   * Consulta orçamento definido pelo consultor. * Gera o orçamento com custo de fabricação, serviço e guarda. * Consulta o cliente do pedido * Consulta o orçamento do pedido * Encaminha o orçamento final ao cliente. |
| **Cenário:** |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo:**  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo:**  **Trabalhador Envolvido** |
| **Cenário:** Realizar pedido |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Processo**:  **Evento**:  **Objetivo**:  **Trabalhador Envolvido**: |
| **Cenário:** |
| **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 |