**Descrição dos Processos**

|  |
| --- |
| **Cenário:** Solicitar orçamento para formas sob medidas |
| **Processo**: Receber pedido  **Evento**: Cliente solicita orçamento sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta se o cliente possui cadastro.    1. Se cliente não tiver cadastro, cadastrar cliente. 2. Armazena os dados do pedido informado. |
| **Processo**: Analisar pedido  **Evento**: Vendedor analisa orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta o pedido do cliente.    1. Se pedido de Orçamento estiver com resposta do cliente sobre questionamento realizado, consulta a resposta em Análise. 2. Verifica se todos os dados foram informados pelo cliente.    1. Se faltou algum dado que não foi informado, gera um questionamento ao cliente e guarda o questionamento em Análise.       1. Marca que o Pedido de Orçamento está PENDENTE. 3. Registra a conclusão em Análise e altera o status do Pedido de Orçamento para ANÁLISE CONCLUÍDA. |
| **Processo**: Receber respostas aos questionamentos  **Evento**: Cliente responde as questões  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consultar Análise em busca da análise com resposta pendente ao questionamento realizado. 2. Registrar Resposta em Questionário correspondente ao questionamento realizado ao cliente. |
| **Processo**: Solicitar cotação de formas  **Evento**: Vendedor realiza cotação  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta Pedido de Orçamento com status de Análise concluída. 2. Consulta o contato dos fabricantes em busca daqueles que podem fornecer os materiais para o Pedido de Orçamento. 3. Escreve um documento de Solicitação de Orçamento com as informações do Pedido de Orçamento e os contatos dos fabricantes que serão encaminhados a solicitação. 4. Encaminha a Solicitação de Orçamento para os fabricantes selecionados. |
| **Processo**: Receber orçamento  **Evento**: Fabricante entrega orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de venda:   1. Consulta a Solicitação de Orçamento do Pedido de Orçamento. 2. Registrar os orçamentos entregues em Orçamento do Fabricante que correspondem a Solicitação de Orçamento. 3. Analisa os orçamentos entregues e verificar qual tem o menor custo e prazo. 4. Registrar o orçamento escolhido na Solicitação de Orçamento. |
| **Processo**: Gerar orçamento  **Evento**: Vendedor gera orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta o Orçamento do Fabricante escolhido na Solicitação de Orçamento. 2. Consulta os dados do Cliente para o orçamento. 3. Escrever um orçamento do cliente com os dados do cliente, lista de produtos solicitados pelo cliente com seu preço, prazo de fabricação e prazo de entrega. 4. Registrar o orçamento em Orçamento de Cliente. 5. Entregar o orçamento ao Cliente. |
| **Cenário:**  Solicitar orçamento para formas padrão |
| **Processo**: Entregar catálogo  **Evento**: Cliente solicita catálogo  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta o catálogo mais recente. 2. Entrega o catálogo ao cliente. |
| **Processo**: Receber Pedido de Orçamento  **Evento**: Cliente realiza pedido de Orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta se os produtos do pedido de orçamento estão contidos no catálogo.    1. Se algum produto não estiver contido no catálogo, vendedor recusa o pedido. 2. Registra dados do cliente. 3. Armazena pedido de orçamento. |
| **Processo**: Analisar pedido de orçamento.  **Evento**: Vendedor analisa pedido de orçamento.  **Trabalhador Envolvido:** Vendedor   1. Consulta pedido de orçamento. 2. Verifica se os produtos estão disponíveis na quantidade desejada.    1. Se os produtos estiverem indisponíveis, vendedor encaminha uma solicitação de reposição ao consultor.       1. Altera o status da análise para REPOSIÇÃO EM ANDAMENTO. 3. Consulta no orçamento do fabricante o preço de custo dos produtos. 4. Armazena o preço de custo no pedido de orçamento. 5. Altera o status da análise do pedido de orçamento para ANÁLISE CONCLUÍDA. |
| **Processo**: Solicitar cotação de formas  **Evento**: Consultor solicita cotação de formas  **Trabalhador Envolvido:** Consultor de Vendas   1. Busca na análise a solicitação de reposição encaminhada pelo vendedor 2. Pesquisa o endereço dos fabricantes. 3. Envia ao fabricante a solicitação de orçamento dos produtos indisponíveis. |
| **Processo**: Receber orçamento  **Evento**: Fabricante envia orçamento  **Trabalhador Envolvido:** Consultor de Vendas   1. Analisa melhor prazo e preço de custo entre os orçamentos enviados. 2. Guarda o orçamento recebido. |
| **Processo**: Gerar orçamento  **Evento**: Vendedor gera orçamento  **Trabalhador Envolvido:** Vendedor   1. Consulta pedido de orçamento do cliente. 2. Gera um documento com data/hora, descrição do produto, quantidade, valor unitário, subtotal e valor total. 3. Entrega orçamento ao cliente. |
| **Cenário:** Realizar pedido |
| **Processo**: Analisar Orçamento  **Evento**: Cliente solicita pedido com orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta orçamento em Orçamento de Cliente com o número de orçamento informado pelo Cliente.    1. Se não existi um orçamento com o número informado, recusa e informar que não foi encontrado nenhum Orçamento de Cliente com a informação informada. 2. Verificar se a data de emissão está dentro do prazo estipulado.    1. Se data de emissão estive fora do prazo, recusa orçamento e informar que o orçamento está fora da validade.       1. Registrar em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi recusado e o motivo informado ao cliente. 3. Verificar se o Orçamento do Cliente já foi utilizado em outro Pedido.    1. Se existir um Pedido com aquele orçamento, recusar orçamento e informar que já existe um pedido com aquele orçamento.       1. Registrar em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi recusado e o motivo informado ao cliente. 4. Registrar em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi aprovado. 5. Informa ao cliente que o orçamento foi aprovado. |
| **Processo**: Gerar pedido com orçamento  **Evento**: Vendedor efetiva pedido com orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consultar cliente em Cliente.    1. Se cliente não tive cadastro, realiza um cadastro de cliente e registrar em Cliente. 2. Consulta em Orçamento de Cliente com a Análise de Orçamento de Cliente com status de Aprovado. 3. Registrar um pedido em Pedido com os produtos contido em Orçamento de Cliente. 4. Informar ao Cliente o número do pedido gerado em Pedido. |
| **Processo**: Gerar Pedido  **Evento**: Cliente informa pedido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta cliente em Cliente.    1. Se cliente não tiver cadastro, realiza um cadastro de cliente e registra em Cliente. 2. Consulta em Produto se os produtos informados no pedido existem.    1. Se não existir algum produto informado, recusa o pedido e informa que o produto não existe para venda. 3. Registra um pedido em Pedido com os produtos informado pelo cliente. 4. Entrega o número do pedido referente ao Pedido registrado. |
| **Processo**: Solicitar Despacho de Pedido  **Evento**: Vendedor Solicita separação do pedido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta produtos contido em Pedido 2. Enviar uma solicitação para separar os produtos do Pedido ao setor de Almoxarifado. |
| 1. **Processo**: Receber Pagamento em Dinheiro 2. **Evento**: Cliente efetua pagamento com Dinheiro 3. **Trabalhador Envolvido**: Vendedor 4. Consulta se existe algum Pedido com o número do pedido informado   pelo cliente.   * 1. Se não existir pedido, recusa e informa que não foi encontrado nenhum pedido com número informado.  1. Informar o valor do pedido para o cliente. 2. Se o pagamento for via Pix informa a chave Pix para o cliente. 3. Receber pagamento em dinheiro.    1. Se o dinheiro não for compatível com o valor do pedido, recusa e devolve o dinheiro 4. Registra Comprovante de Pagamento para o cliente. 5. Altera status de Pedido para pago. 6. Registra lançamento em Caixa com o valor pago. 7. Entrega comprovante de pagamento para o cliente.    1. Se houver troco entrega para o cliente. |
| **Processo**: Receber Pagamento em Pix  **Evento**: Cliente efetua pagamento com Pix  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Gera a chave Pix e informa para o cliente com valor do pedido. 2. Receber pagamento via Pix.    1. Se o pagamento for recusado pelo banco, informa transação negada. 3. Registra Comprovante de Pagamento para o cliente 4. Altera status de Pedido para pago. 5. Registra lançamento em Caixa com o valor pago. 6. Entrega comprovante de pagamento para o cliente. |
| **Processo**: Receber Pagamento em Cartão  **Evento**: Cliente efetua pagamento com Cartão  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Informar o valor do pedido para o cliente. 2. Receber pagamento via Cartão.    1. Se a transação for recusada pela emissora do cartão, informa que o pagamento foi negado 3. Registra Comprovante de Pagamento para o cliente. 4. Altera status de Pedido para pago. 5. Registra lançamento em Caixa com o valor pago. 6. Entrega comprovante de pagamento para o cliente. |
| **Processo**: Receber Solicitação  **Evento**: Almoxarife recebe solicitação de vendedor  **trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Recebe solicitação de separação do produto. |
| **Processo**: Preparar Pedido  **Evento**: Cliente solicita retirada do pedido  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta os produtos em Produto contido em pedido com status de solicitação de separação em aberto. 2. Realizar baixa nos produtos em Produto.    1. Se não tiver a quantidade do produto solicitado, cancela o pedido e informa que não tem disponibilidade do produto.       1. Altera o status do Pedido para cancelado 3. Empacotar o pedido. 4. Registrar número da coleta. |
| **Processo**: Despachar Pedido  **Evento**: Almoxarife prepara pedido  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta pedido que tem número da coleta 2. Altera o status do Pedido para despachado. |
| **Processo**: Entregar pedido  **Evento**: Almoxarife despacha pedido  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta pedido em Pedido com status despachado 2. Consulta o cliente que realizou o pedido. 3. Registra comprovante de entrega. 4. Entrega pedido e comprovante de entrega para o cliente. 5. Altera o status do Pedido para entregue. |
| **Cenário:** Realizar pedido sob medida |
| **Processo**: Analisar Orçamento Sob medida  **Evento**: Cliente solicita pedido com orçamento sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta orçamento em Orçamento de Cliente Sob Medida com o número de orçamento informado pelo Cliente.    1. Se não existir um orçamento com o número informado, recusa e informa que não foi encontrado nenhum orçamento de cliente sob medida com a informação informada. 2. Verifica se a data de emissão está dentro do prazo estipulado.    1. Se data de emissão estiver fora do prazo, recusa orçamento e informa que o orçamento está fora da validade.       1. Registra em Análise de Orçamento Sob medida de Cliente que o orçamento foi recusado e o motivo informado ao cliente. 3. Verifica se o orçamento do cliente já foi utilizado em outro Pedido Sob Medida.    1. Se existir um Pedido Sob Medida com aquele orçamento, recusar orçamento e informar que já existe um pedido com aquele orçamento.       1. Registrar em Análise de Orçamento Sob medida de Cliente que o orçamento foi recusado pelo motivo informado ao cliente. 4. Registra em Análise de Orçamento Sob medida de Cliente que o orçamento foi aprovado. 5. Informa ao cliente que o orçamento foi aprovado. |
| **Processo**: Gerar Pedido Sob Medida  **Evento**: Vendedor efetiva pedido sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consultar cliente em Cliente.    1. Se cliente não tive cadastro, realiza um cadastro de cliente e registrar em Cliente. 2. Consultar orçamento em Orçamento de Cliente Sob Medida aprovado. 3. Registrar um pedido em Pedido Orçamento com os produtos contido no orçamento sob medida. 4. Entrega o número do pedido referente ao Pedido registrado. 5. Encaminhar o Orçamento do cliente para a fábrica para eles produzi os materiais. |
| **Processo**: Solicitar Separação de Pedido Sob Medida  **Evento**: Vendedor Solicita separação do pedido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta produtos contido em Pedido Sob Medida. 2. Enviar uma solicitação para separar os produtos do Pedido Sob Medida ao setor de Almoxarifado. |
| **Cenário:**  **Solicitar devolução/troca do pedido de formas padrão** |
| **Processo**: Registrar Solicitação de Devolução  **Evento**: Cliente entrega solicitação de devolução  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Verifica comprovante de pedido.    1. Se comprovante estiver fora do prazo de devolução, vendedor recusa solicitação de devolução.    2. Armazena número de devolução em solicitação de devolução 2. Entrega número de solicitação ao cliente. |
| **Processo**: Receber produto  **Evento**: Cliente entrega produto  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta a solicitação de devolução e confere se o produto recebido está correto. 2. Armazena em devolução as informações do produto. 3. Envia número de devolução ao cliente informando recebimento do produto. |
| **Processo**: Analisar produto devolvido da devolução  **Evento**: Vendedor analisa o produto devolvido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta número de devolução e produto. 2. Analisa estado do produto, verificando se está dentro das condições pré-estabelecidas para realizar a devolução.    1. Se as condições não forem atendidas, vendedor recusa pedido de devolução e envia o produto de volta para o cliente.       1. Armazena as informações da análise do produto na análise de devolução. 3. Armazena informações da análise do produto na Análise de Devolução. 4. Altera status da Solicitação do Estorno para ESTORNO APROVADO.    1. Se a solicitação do estorno não for aprovada, altera o status para ESTORNO REPROVADO. 5. Envia aprovação de estorno ao cliente. 6. Solicita estorno ao financeiro. |
| **Processo**: Registrar Solicitação de troca  **Evento**: Cliente entrega solicitação de troca  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Verifica comprovante de pedido.    1. Se comprovante estiver fora do prazo de troca, vendedor recusa solicitação de troca. 2. Armazena número de troca em solicitação de troca. 3. Entrega número de solicitação ao cliente. |
| **Processo**: Receber produto  **Evento**: Cliente entrega produto  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta a solicitação de troca e confere se o produto recebido está correto. 2. Armazena em troca as informações do produto. 3. Envia número de devolução ao cliente informando recebimento do produto. |
| **Processo**: Analisar produto devolvido  **Evento**: Vendedor analisa o produto devolvido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta número de troca do produto. 2. Analisa estado do produto, verificando se está dentro das condições pré-estabelecidas para realizar a troca.    1. Se as condições não forem atendidas, vendedor recusa pedido de troca e envia o produto de volta para o cliente.       1. Armazena as informações da análise do produto na análise de troca. 3. Armazena as informações da análise do produto na análise de troca. 4. Envia aprovação de troca ao cliente. |
| **Processo**: Entregar produto  **Evento**: Vendedor entrega produto  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Verifica se a troca foi aprovada. 2. Consulta a solicitação de troca e verifica o produto desejado. 3. Envia produto ao cliente. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Suprir Produtos** |
| **Processo**: Solicitar orçamento de fabricante  **Evento**: Consultor de vendas envia pedido de orçamento ao fabricante  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compras   1. Consulta pedido de orçamento enviado pelo vendedor. 2. Consulta endereço dos fabricantes. 3. Envia pedido de orçamento ao fabricante. |
| **Processo**: Receber orçamento de fabricante  **Evento**: Fabricante envia orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compras  Armazena orçamento recebido. |
| **Processo**: Analisar orçamento de fabricante  **Evento**: Consultor de vendas analisa orçamento do fabricante  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compras   1. Consulta histórico de orçamentos 2. Analisa orçamento (Custo X Prazo) 3. Armazena em análise do orçamento do fabricante. |
| **Processo**: Realizar compra  **Evento**: Consultor de vendas realiza compra de produtos.  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de compras   1. Consulta a análise de orçamento do fabricante. 2. Consulta endereço do fabricante 3. Consulta produtos e anota em compra 4. Envia pedido de compra ao fabricante. |
| **Processo**: Receber produto  **Evento**: Fabricante envia produto  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta compra para conferir os produtos recebidos 2. Armazena em produtos. 3. Altera o status para RECEBIDO e armazena em comprovante de recebimento. 4. Envia comprovante de recebimento ao fabricante. |
| **Processo**: Atualizar produto  **Evento**: Almoxarife atualiza produtos  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta produtos comprados. 2. Atualiza produto com os produtos comprados. |