**Descrição dos Processos de Negócio**

**Capacidade: Solicitar serviço**

**Processo:** Receber Solicitação. **Evento:** Cliente solicita serviço.

**Objetivo:** Registrar solicitação de serviço.  
**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Verifica se os serviços contidos na solicitação realizados pelo cliente podem ser atendidos.
  + Se algum serviço não puder ser atendido, o atendente informa ao cliente que o pedido foi recusado e finaliza.
* Verifica se a Della Telecom Service já possui as informações do cliente.
  + Se as informações do cliente não existirem, então elas são guardadas no depósito de dados do Cliente, caso contrário, são atualizadas as informações se necessário.
* Verifica a agenda do técnico se ela possui um dia disponível para agendamento e informa para o cliente o dia disponível.

**Processo:** Agendar Avaliação.

**Evento:** Cliente decide dia e hora do serviço.

**Objetivo:** Agendar dia de visita.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente negocia dia da visita.
  + Se o cliente aprovar dia e hora para realização do serviço e efetuar o pagamento, o atendente agenda visita;
  + Se o cliente pedir outro dia, o atendente verifica se o técnico está disponível, caso contrário, sugere outra data.
    - Caso o cliente não aprove nenhuma data para a visita, o atendente recusa o serviço.

**Processo:** Cancelar visita.

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

**Objetivo:** Cancelar serviço solicitado pelo cliente.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe solicitação para cancelamento do serviço requisitado pelo cliente.
* Atendente exclui dados pessoais do cliente e sua solicitação de serviço.
  + Caso o cliente já tenha pago o dinheiro da visita e ela não tenha sido realizada, o atendente estorna o valor.

**Processo:** Manter lista de serviço.

**Evento:** Técnico tem que manter lista de serviços.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

* Verifica serviços disponíveis.
  + Caso algum serviço não seja mais prestado, o técnico exclui o serviço da lista de serviços ofertados;
  + Caso algum serviço tenha mudanças, o técnico atualiza as informações;
  + Caso algum novo serviço comece a ser ofertado pela Della Telecom Service, o técnico inclui o referido serviço.

**Processo:** Manter agenda.

**Evento:** Técnico tem que manter agenda.

**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

* Caso ocorra um imprevisto em dia agendado, o técnico informa o incidente e solicita reagendamento (executa novamente o processo “Agendar Avaliação”).

----------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Capacidade: Realizar Serviço**

**Processo:** Realizar visita. **Evento:** Técnico realiza visita.

**Objetivo:** Técnico realiza visita e informa o problema ao cliente.  
**Trabalhador Envolvido:** Técnico.

* Técnico realiza visita ao cliente.
* Técnico informa parecer técnico.

**Processo:** Receber validação.

**Evento:** Cliente envia validação.

**Objetivo:** Obter retorno sobre fechamento de serviço.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe decisão do cliente se aceita o parecer técnico e deseja realizar o serviço com a Della Telecom Service.
  + Se o cliente aprovar o parecer e aceitar continuar serviço, o atendente irá gerar o orçamento;
  + Se o cliente reprovar o parecer e/ou não quiser realizar o serviço com a Della Telecom Service, o atendente cancela o serviço e exclui as informações do orçamento e agendamento.

**Processo:** Gerar Orçamento.

**Evento:** Atendente realiza orçamento.

**Objetivo:** Levantamento financeiro.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente verifica materiais necessários para execução do serviço.
* Atendente cria proposta de orçamento com base nos materiais levantados na verificação e valor de mão de obra.
* Atendente envia a proposta de orçamento.

**Processo:** Negociar Orçamento.

**Evento:** Cliente negocia novo orçamento.

**Objetivo:** Negociar ajustes no orçamento com o cliente.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe solicitação do cliente se aceita orçamento.
  + Se o cliente reprovar o orçamento, o atendente gera novo orçamento;
    - Caso o cliente rejeite todas as propostas de orçamento, o atendente recusa o serviço e exclui informações do orçamento e avaliação técnica.

**Processo:** Cancelar serviço.

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

**Objetivo:** Cancelar serviço solicitado pelo cliente.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe solicitação de cancelamento do serviço pelo cliente.
* Atendente exclui dados do agendamento, da solicitação de serviço e estorna o valor.

 ---------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Processo:** Receber pagamento em dinheiro.

**Evento:** Cliente realiza pagamento em dinheiro.

**Objetivo:** Efetuar pagamento do serviço prestado à vista.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente verifica o valor total do orçamento e recebe dinheiro do cliente.
  + Atendente confere a quantia recebida, e analisa se está em conformidade com o orçamento.
    - Caso a quantia recebida for superior ao valor total do orçamento então, será devolvido o troco juntamente com a nota fiscal do serviço realizado e será notificado ao lançamento.
    - Caso a quantia seja inferior ao valor total do orçamento, então será informado que é necessário o pagamento total do valor do serviço.
    - Caso a quantia recebida seja igual ao valor total do orçamento então, será entregue a nota fiscal do serviço realizado e será notificado ao lançamento.

**Processo:** Receber pagamento em cartão de crédito.

**Evento:** Cliente realiza pagamento em cartão de crédito.

**Objetivo:** Efetuar pagamento pela modalidade de cartão de crédito.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente verifica valor total do serviço realizado e insere na máquina de cartão.
* Cliente fornece cartão de crédito e insere senha para pagamento.
* Atendente inicia solicitação de débito ao provedor do cartão de crédito do cliente.

**Processo:** Tratar resposta da transação.

**Evento:** Provedor de cartão trata a resposta da transação.

**Objetivo:** Analisar se o cliente possui saldo suficiente para realizar a transação.

**Trabalhador Envolvido:** Atendente.

* Atendente recebe resposta do provedor de cartão sobre o status da transação.
* Quando o provedor informar que a transação foi realizada com sucesso, então será entregue a nota fiscal do serviço realizado ao cliente, e o atendente armazena o lançamento e arquiva comprovante.