

Gerar orçamento

Evento: Cliente solicita serviço.

Objetivo: Realizar atendimento ao cliente e gerar orçamento do serviço que será prestado.

Trabalhadores Envolvidos:

Atendente

- Gera orçamento e guarda resposta do cliente.
 - Se as informações do cliente não existirem, elas são guardadas em Cliente, caso contrário elas são atualizadas se necessário.
- Gera o orçamento do serviço que será prestado.

Receber resposta do orçamento

Evento: Cliente confirma orçamento.

Objetivo: Receber a resposta do cliente sobre o orçamento e salvar o orçamento.

Trabalhadores Envolvidos:

Atendente

- Aguarda resposta do orçamento por parte do cliente.
 - Se o cliente autorizar o orçamento, as informações são enviadas para Orçamento, caso contrário, o serviço é encerrado.
- Armazena o orçamento.

Registrar ordem de serviço

Evento: Atendente registra ordem de serviço

Objetivo: Coletar dados do cliente e orçamento e registrar em ordem de serviço.

Trabalhadores Envolvidos:

Atendente

- Verifica se o cliente está cadastrado.
- Verifica o valor do orçamento.
- Gera a ordem de serviço

Verificar se existem todos os materiais necessários

Evento: Funcionário verifica materiais.

Objetivo: Verificar se existe material para efetuar o reparo, realizar compra de materiais necessários para realizar o reparo e gerar ordem de compra.

Trabalhadores Envolvidos:

Funcionário

- Verifica em ordem de serviço o reparo que será prestado.
- Verifica se a funilaria possui os materiais necessários para realização do reparo.
 - Se os materiais necessários para realização do reparo não existirem, será enviado para o almoxarifado uma ordem de compra de materiais.
- Anota na ordem de serviço os materiais que estão disponíveis para a realização do reparo.

Realizar reparo

Evento: Funcionário realiza reparo.

Objetivo: Realizar o reparo de acordo com a ordem de serviço.

Trabalhadores Envolvidos:

Funcionário

- Verifica na ordem de serviço o reparo que será prestado e os materiais disponíveis.
- Realiza o reparo no veículo.

Registrar pagamento

Evento: Cliente efetua o pagamento.

Objetivo: Registrar o pagamento efetuado pelo cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

Atendente

- Verifica se o cliente está cadastrado.
- Verifica o valor do orçamento.
- Registra o pagamento efetuado pelo cliente.
- Gera o comprovante de pagamento.

Verificar detalhes do reparo

Evento: Cliente solicita a verificação do status do reparo.

Objetivo: Enviar status do reparo para o cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

Atendente

- Recebe a solicitação de status.
- Verifica os dados do cliente.
- Verifica os detalhes do reparo através da ordem de serviço.
- Envia o status para o cliente.