

BPM - Business Process Management.

Professor Daniel de Andrade Lemeszenski, MSc

Dado o cenário de negócio abaixo:

*Uma loja da operadora de celular SuperCel vende aparelhos e planos pré-pago e pós-pago. Um cliente ao entrar na loja é atendido por um **vendedor** que mostra os aparelhos e planos disponíveis. Quando o plano escolhido é pós-pago, existe um desconto de 30% no valor do aparelho.*

*Caso o plano for pré-pago, o pedido segue direto para o **estoquista** separar o aparelho para leitura do código de barras e geração da ordem de pagamento. Então, o pedido é enviado para o **caixa** que por sua vez recebe o pagamento do cliente e seleciona no pedido se a forma de pagamento escolhida foi dinheiro, débito ou crédito e finaliza o pedido.*

*Para pedidos de plano pós-pago, um **analista de crédito** deve aprovar ou rejeitar o pedido de acordo com a renda do cliente antes do pedido ir para o estoquista. Se o pedido for rejeitado, o mesmo deve voltar para o vendedor que conversa com o cliente e checa se ele aceita um plano pré-pago sem desconto no aparelho. Caso o cliente aceite, o vendedor altera o pedido e o re-envia como pré-pago direto para o estoquista.*

Dados do pedido:

- *Nome do Cliente*
- *CPF do cliente*
- *Data de nascimento*
- *Renda mensal do cliente*
- *Código do aparelho*
- *Valor do aparelho*
- *Plano (pós-pago ou pré-pago)*
- *Número da Linha a ser portada (se for o caso)*
- *Forma de pagamento (dinheiro, débito ou crédito)*