

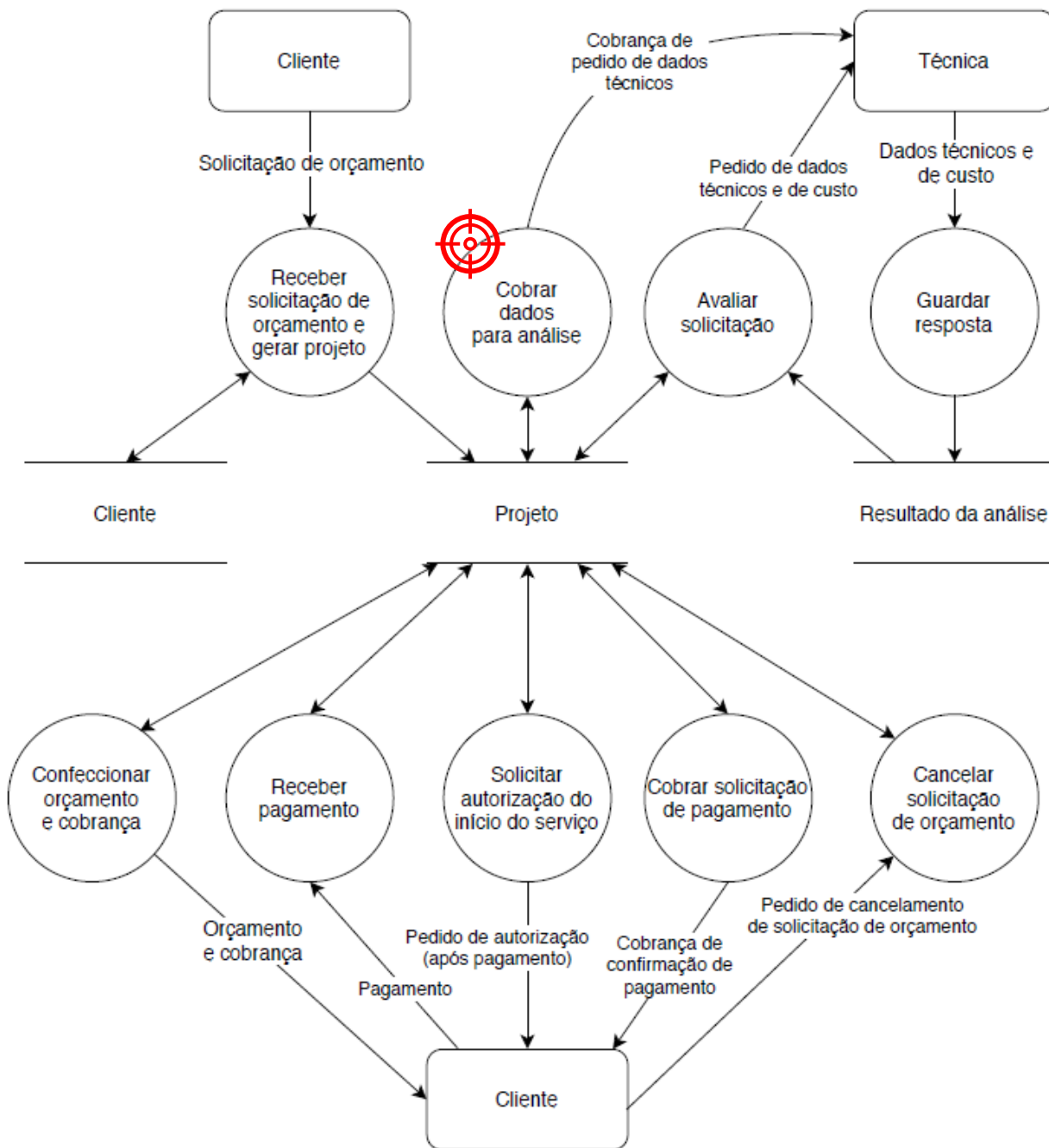
Receber solicitação de orçamento e gerar projeto

Evento: Cliente solicita um orçamento

Objetivo: Anotar a solicitação

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Obtém do cliente todos os dados cadastrais para abrir uma ficha de projeto.
 - Se faltarem dados, solicita ao cliente que os encaminhe.
- Guarda as informações obtidas da solicitação em Projeto.



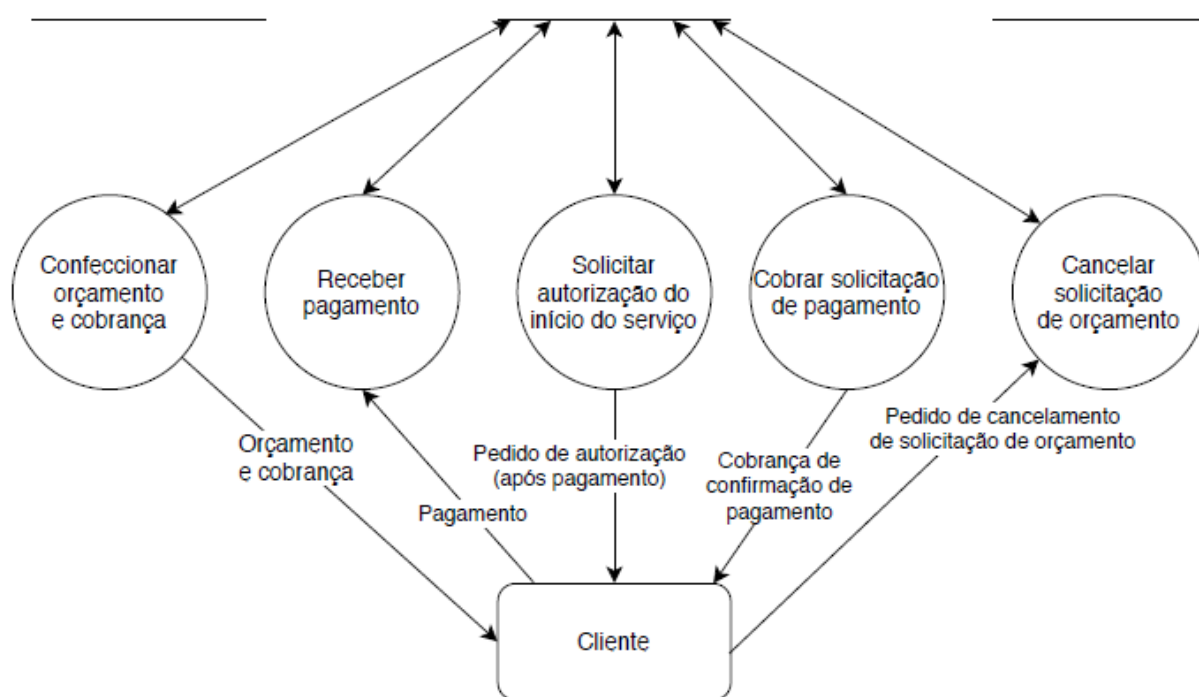
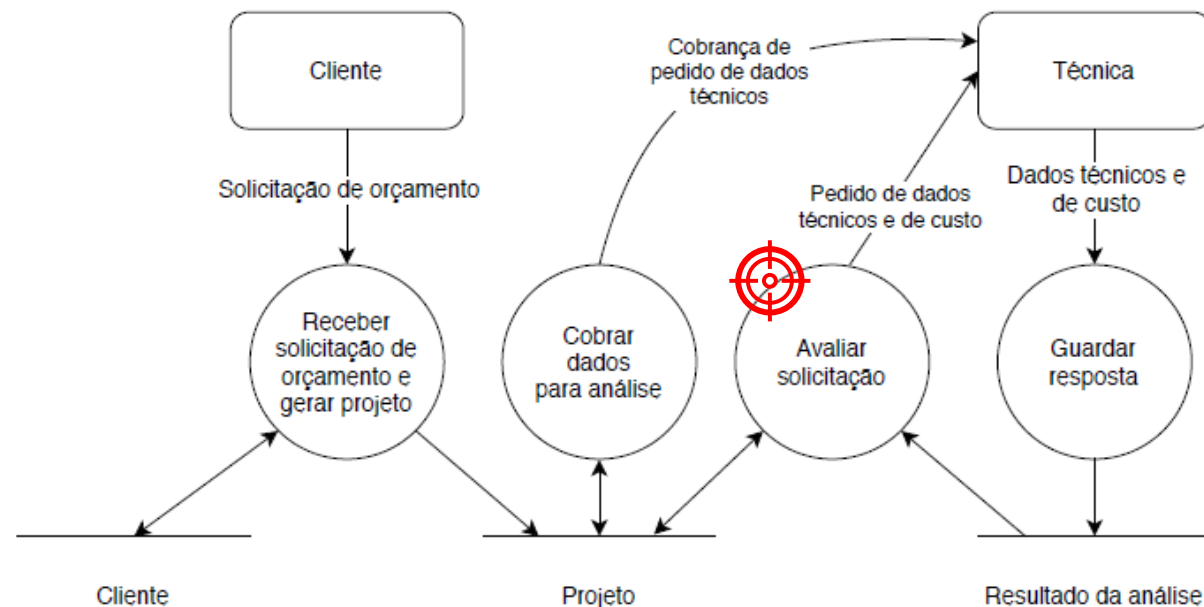
Cobrar dados para análise

Não-Evento: Pedido de dados técnicos

Objetivo: Obter dados técnicos

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica dos projetos em análise quais estão com pedidos de dados técnicos pendentes vencidas.
 - Havendo solicitações vencidas, encaminha a cobrança de dados e atualiza novo prazo para envio das informações.



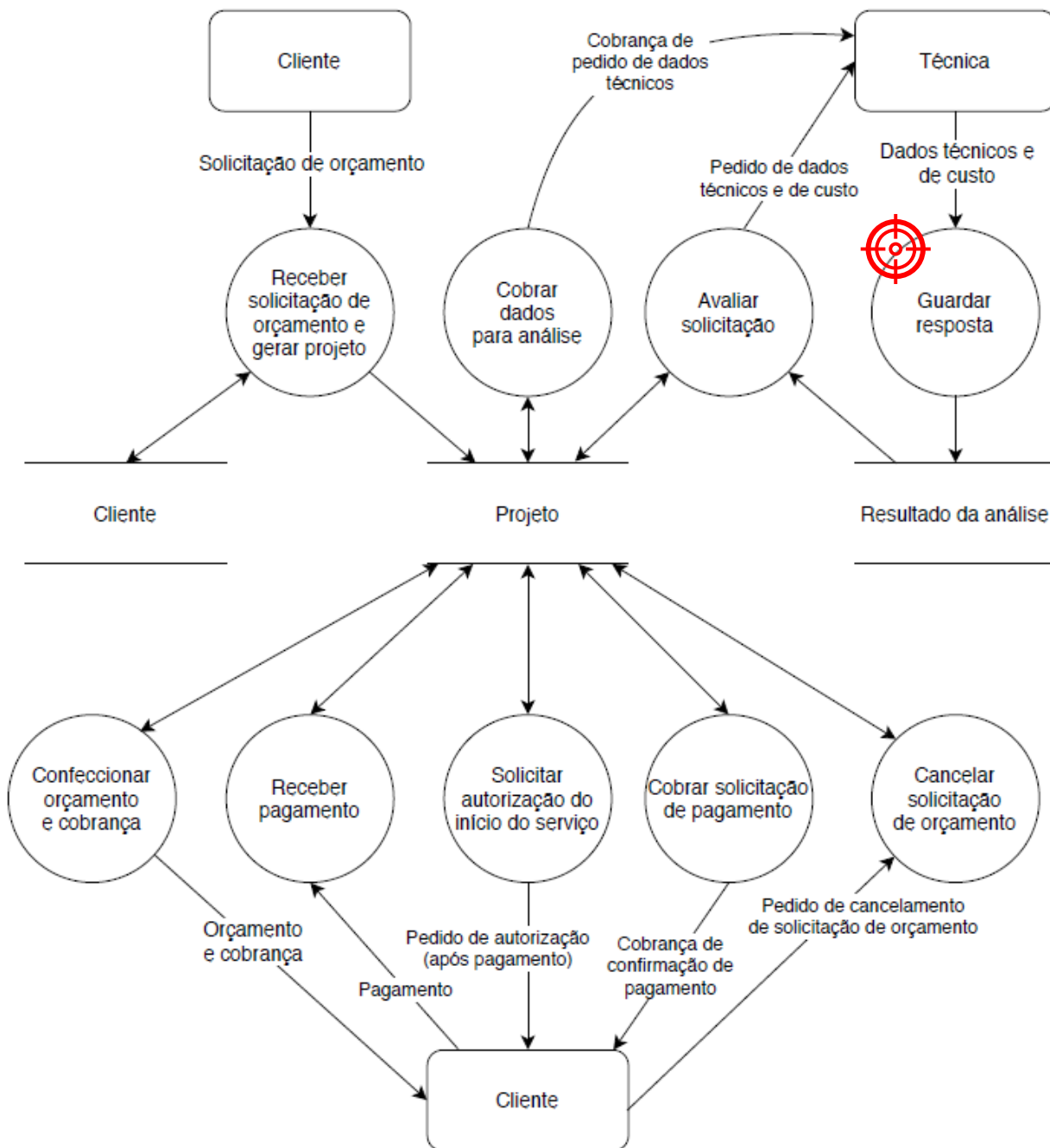
Avaliar solicitação

Evento: Uma solicitação foi recebida

Objetivo: Promover a viabilidade da solicitação

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Lê o projeto e identificar se há dúvidas técnicas.
 - Havendo dúvidas técnicas verifica em Resultado da análise se já há dados compatíveis.
 - Não havendo dados compatíveis, pede dados técnicos e de custo.
 - Não havendo dúvidas, atualiza o status do projeto como liberado para confecção de orçamento.



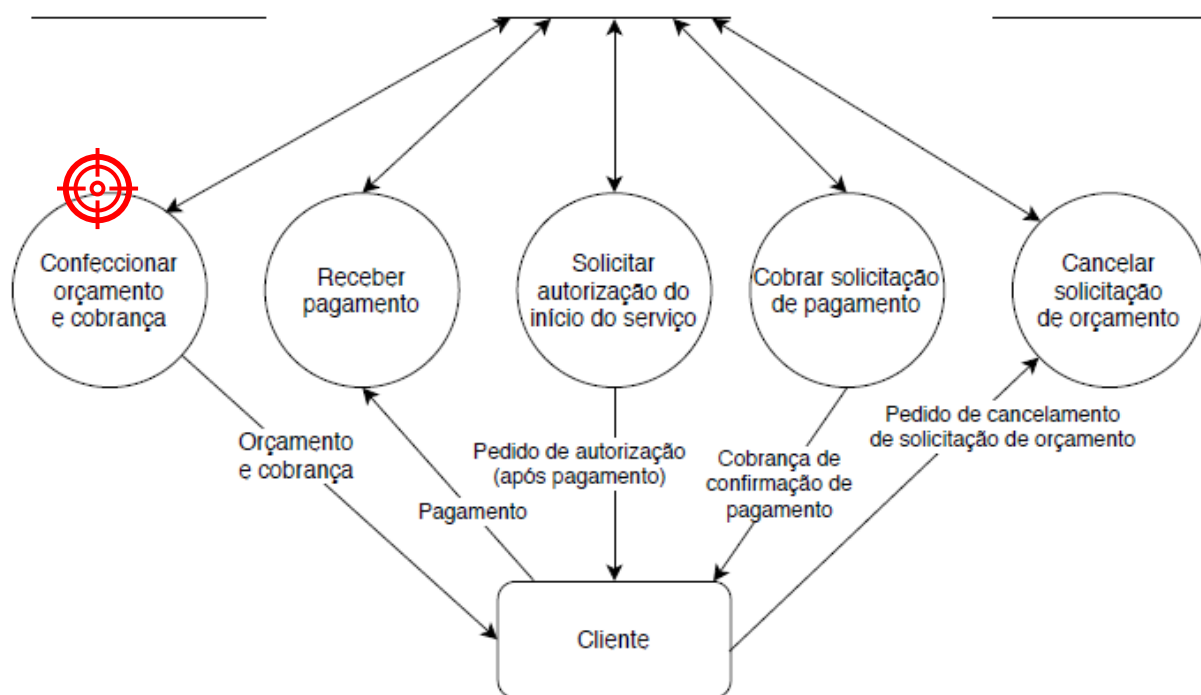
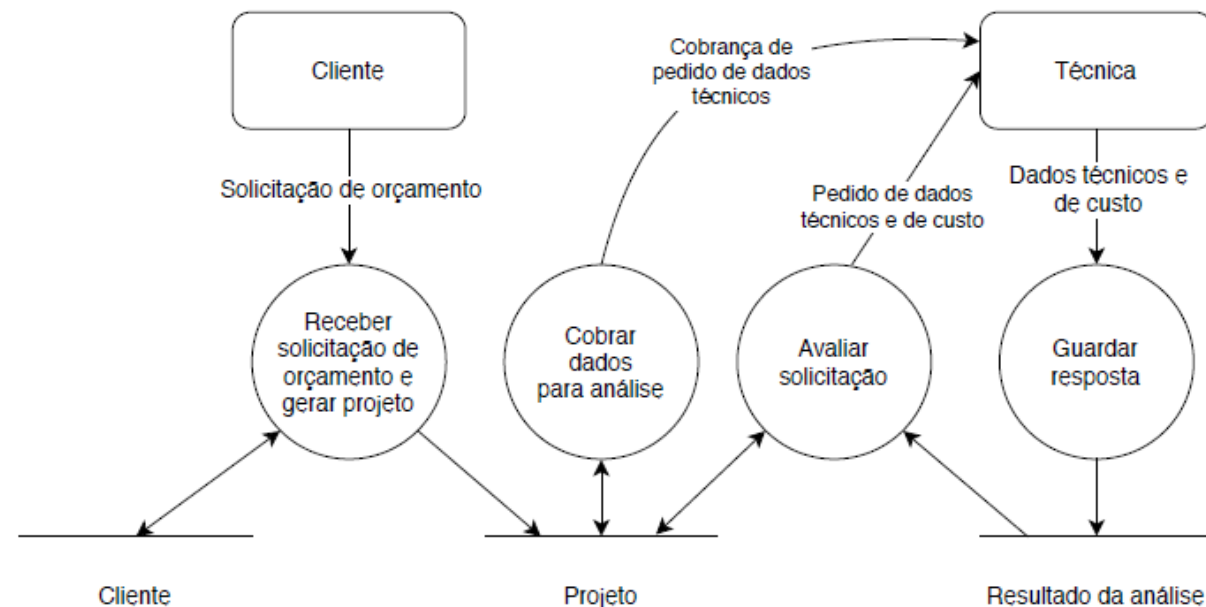
Guardar resposta

Evento: Recebimento de dados técnicos

Objetivo: Armazenar dados técnicos

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe relatório técnico e de custo
- Armazena dados técnicos no repositório de Resultado da análise.



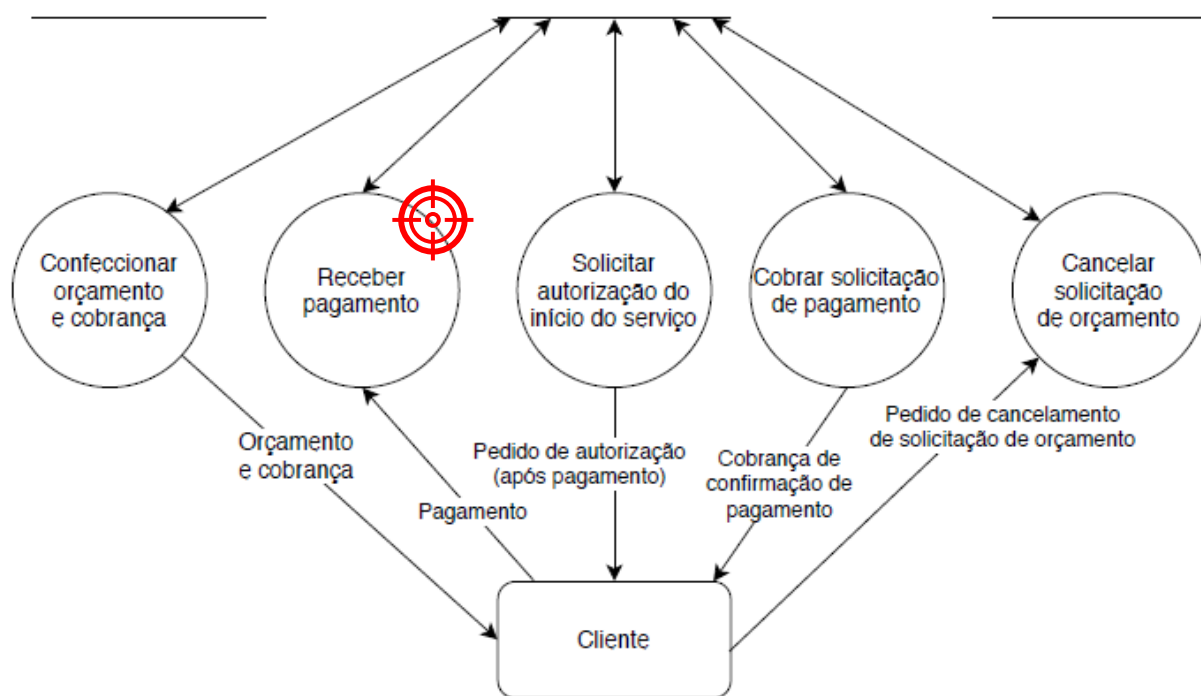
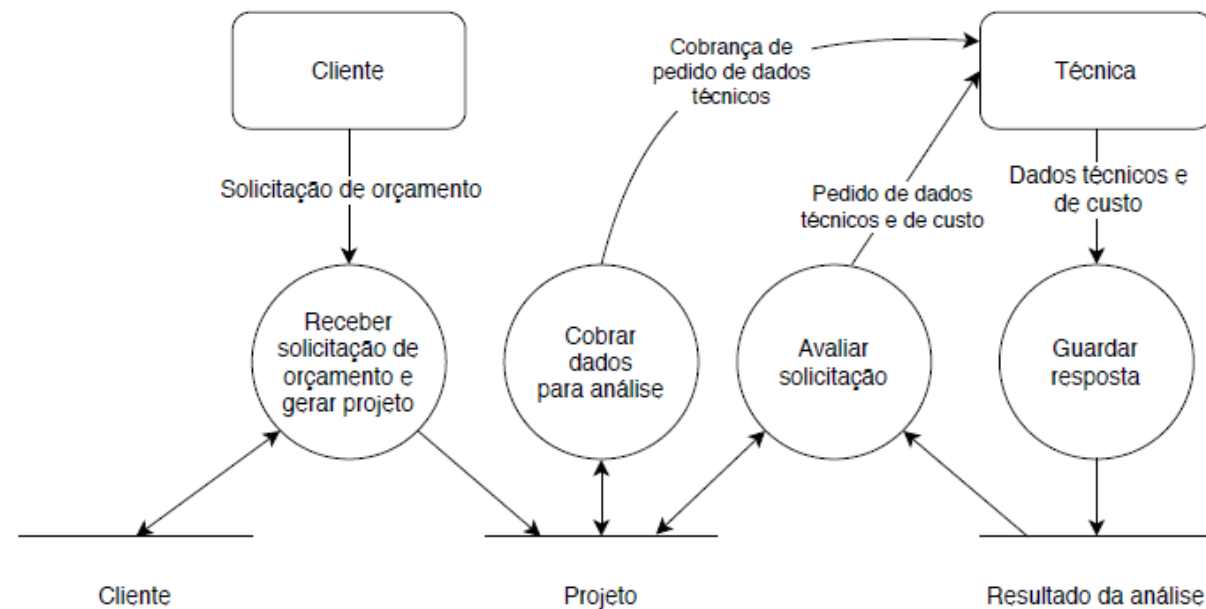
Confeccionar orçamento e cobrança

Evento: Uma solicitação de orçamento foi atualizada com status de liberado para confecção de orçamento

Objetivo: Confeccionar um orçamento e enviar para o Cliente com a devida cobrança

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica se um projeto tem o status liberado para confecção de orçamento
 - Havendo, formaliza o orçamento e a totalização dos custos do serviço a ser desenvolvido
 - Envia o orçamento formalizado com sua devida cobrança para o cliente
 - Atualiza o status do projeto para aguardando pagamento



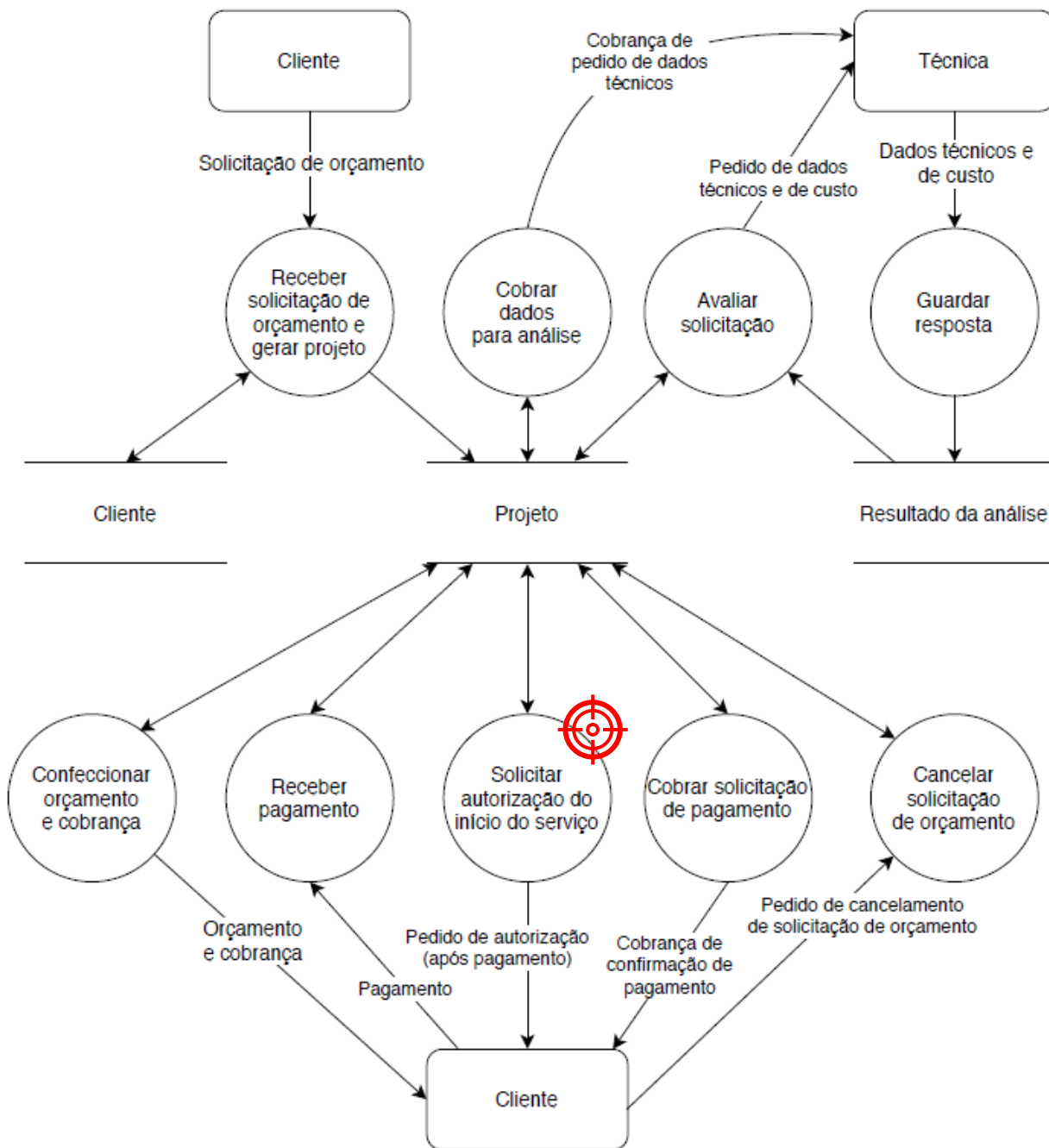
Receber pagamento

Evento: Orçamento e cobrança foram enviados ao cliente

Objetivo: Receber o pagamento

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe o comprovante de pagamento
- Verifica se o pagamento é compatível com a cobrança
 - Caso sim, atualiza status do projeto como pago
 - Caso não, atualiza o status do projeto como com resquícios a cobrar



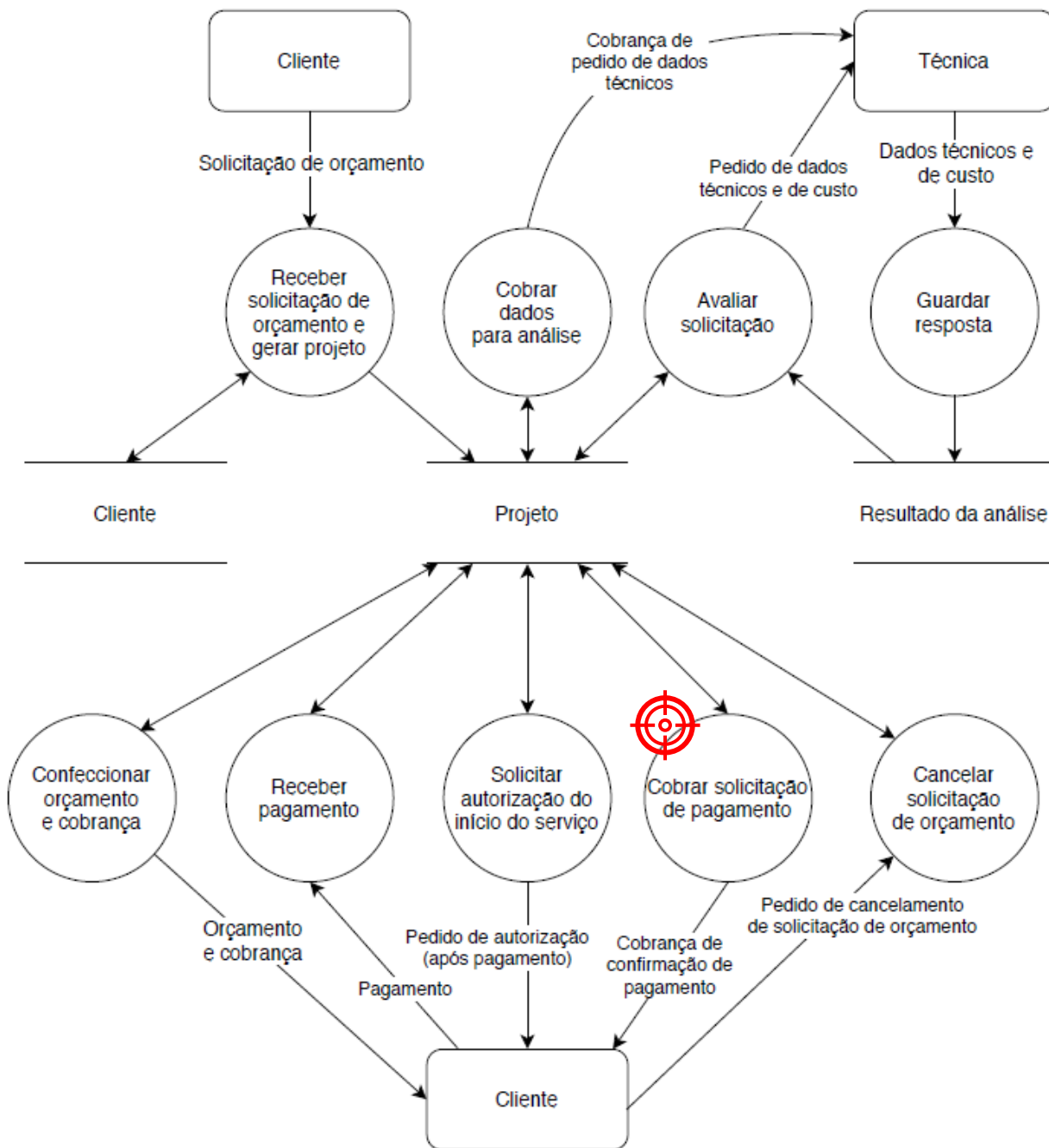
Solicitar autorização do início do serviço

Evento: Pagamento do serviço foi recebido

Objetivo: Obter autorização do Cliente para iniciar a instalação

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica se há um projeto com status como pago e sem autorização para início do serviço
 - Havendo, envia um pedido de autorização para início do processo de agendamento do serviço.



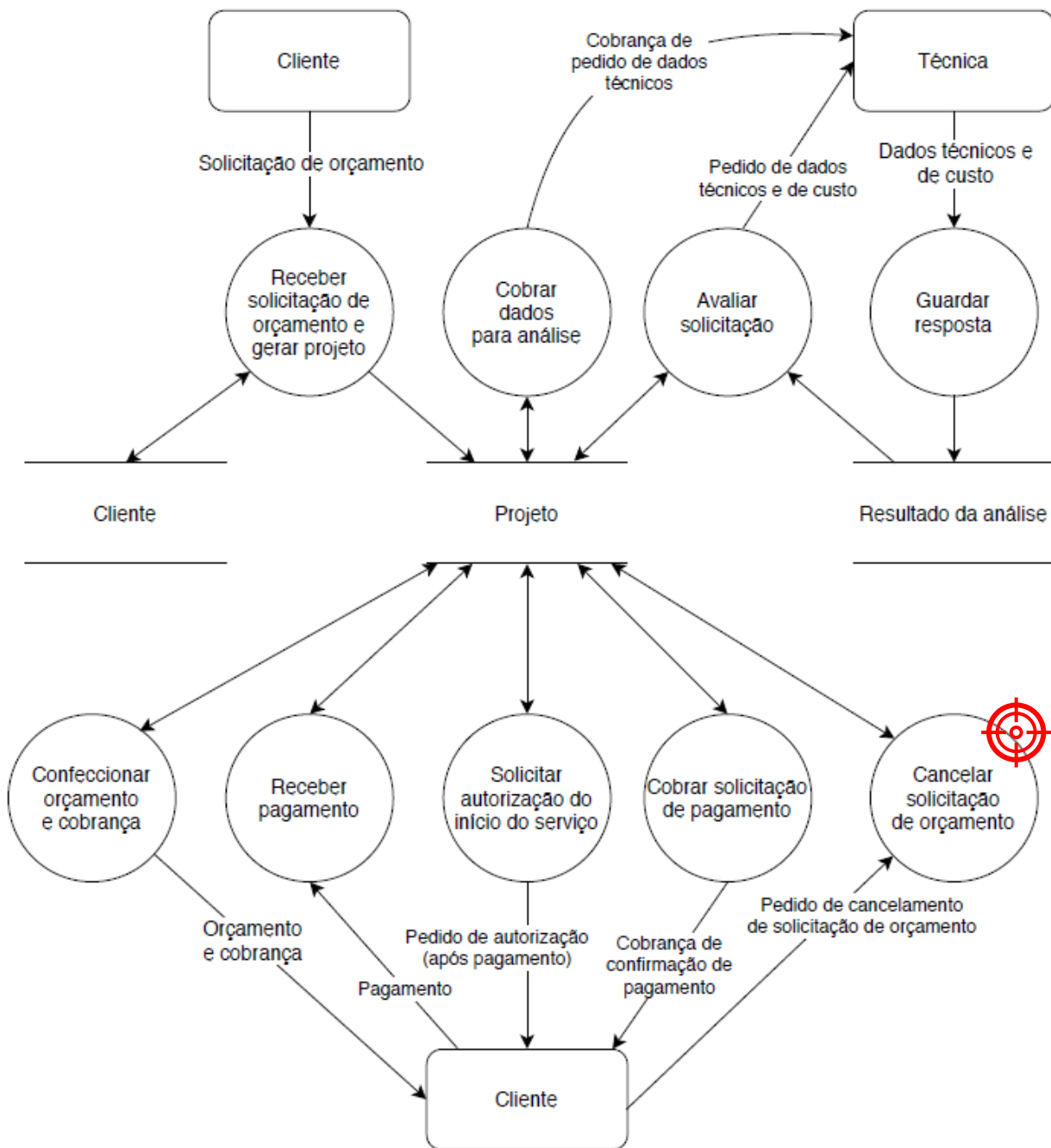
Cobrar solicitação de pagamento

Não-Evento: Receber pagamento

Objetivo: Obter o pagamento

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica se existe um projeto com status aguardando pagamento e vencida ou com resquícios a cobrar
 - Havendo, confecciona uma nova cobrança e a envia ao cliente
 - Atualiza a data de vencimento da cobrança



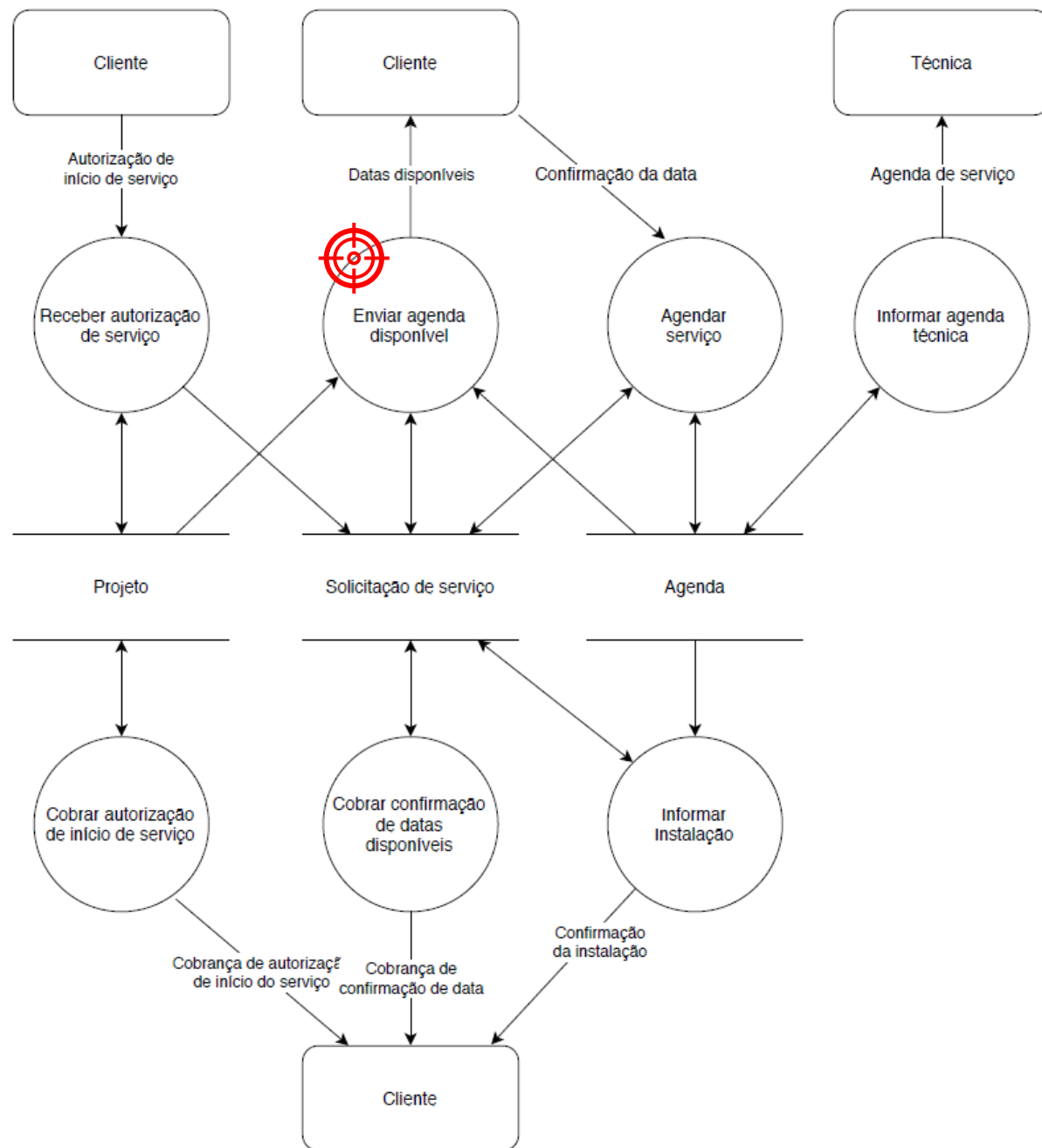
Cancelar solicitação de orçamento

Evento: Cliente solicita cancelamento

Objetivo: Interromper processo de solicitação

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe do cliente uma solicitação de cancelamento
 - Atualiza o status do projeto como cancelado, paralisando todo o processo



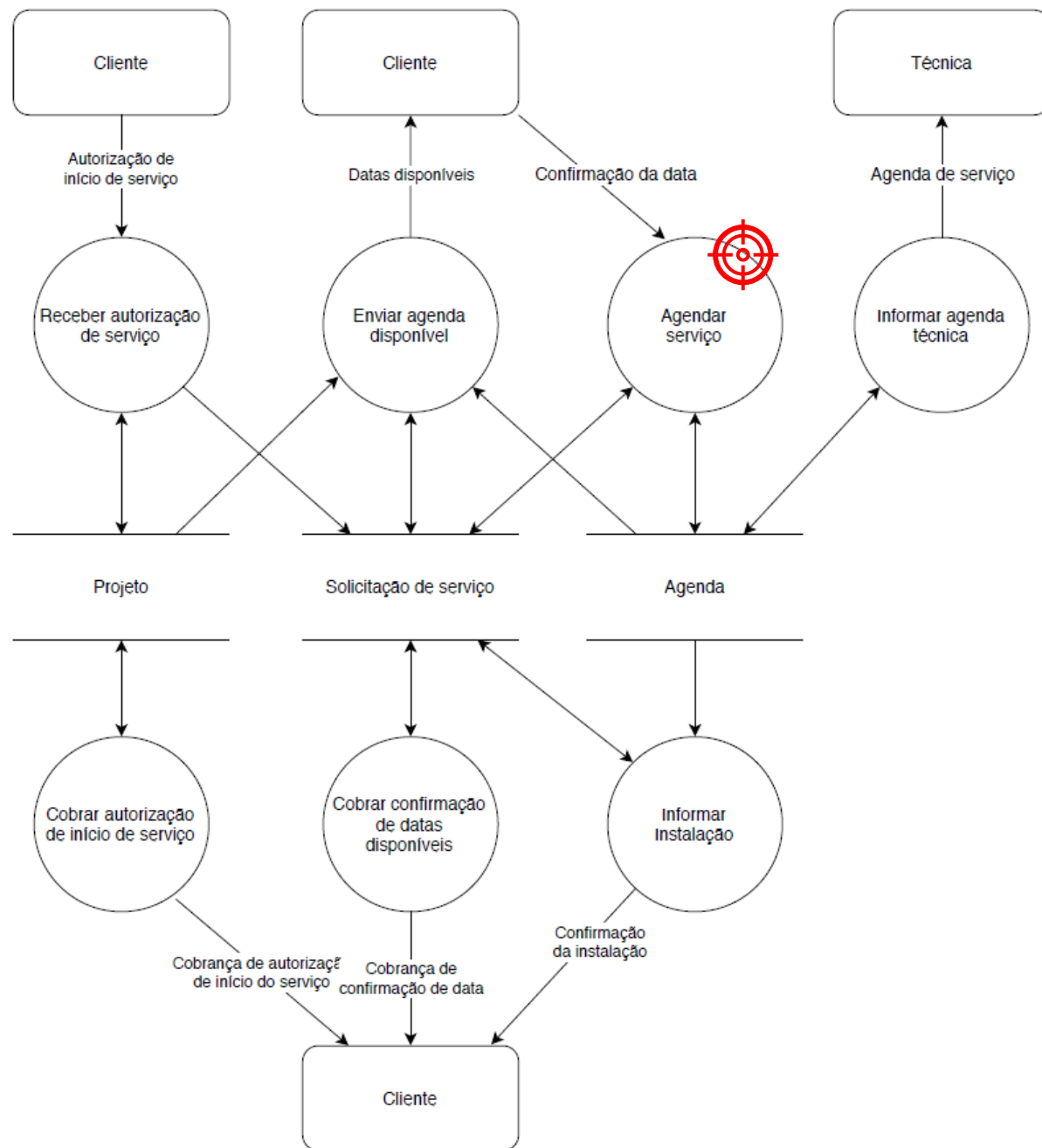
Enviar agenda disponível

Evento: Uma autorização de início de serviço foi recebida

Objetivo: Combinar com o Cliente uma data para início do serviço

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe uma solicitação de serviço para agendamento de data com o cliente
- Obtém datas disponíveis na Agenda de serviço e notifica o Cliente.
- Atualiza o status da solicitação de serviço para aguardando confirmação do cliente



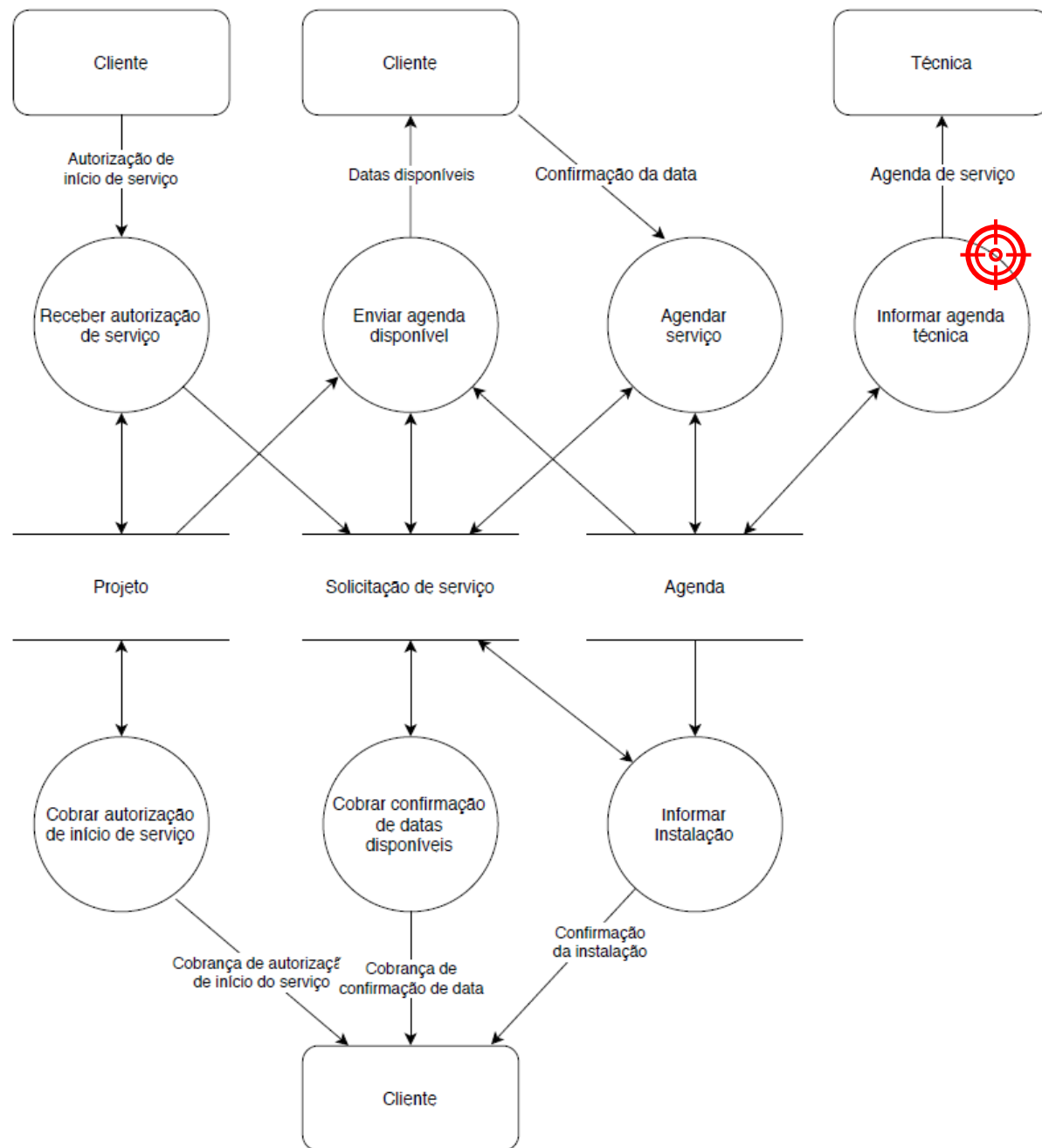
Agendar serviço

Evento: Uma confirmação de data foi recebida do Cliente

Objetivo: Atualizar Agenda de serviço

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe do Cliente uma confirmação de data de início de trabalho
- Atualiza o dado em Agenda de serviço
- Muda o status da solicitação de serviço para conferida



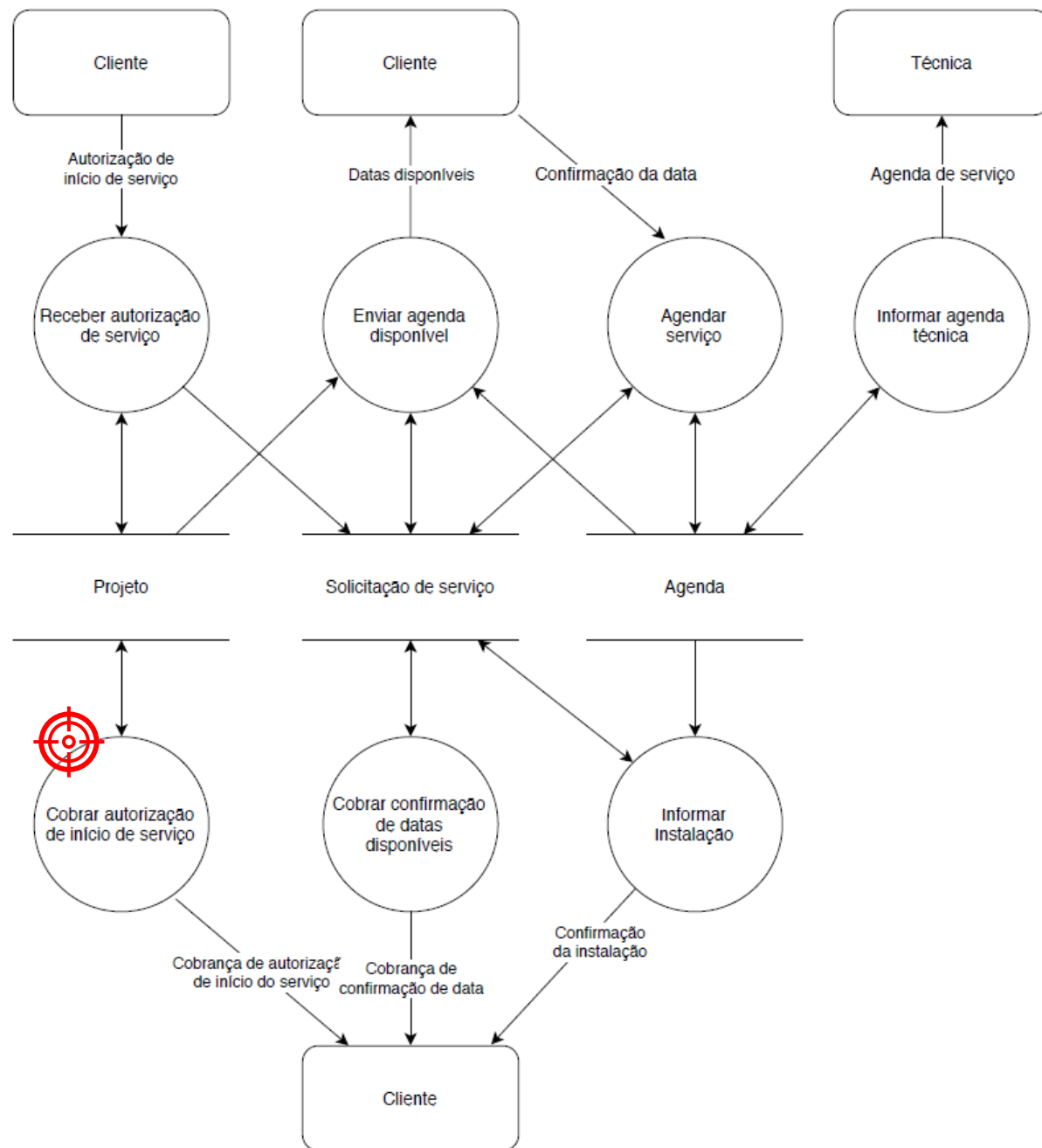
Informar agenda técnica

Evento: Uma data foi atualizada em Agenda de serviço com status de conferida

Objetivo: Informar o início da instalação

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Vê que existe uma data agendada para início do trabalho
- Envia agenda de serviço para o técnico operacional
- Muda o status da agenda para enviada



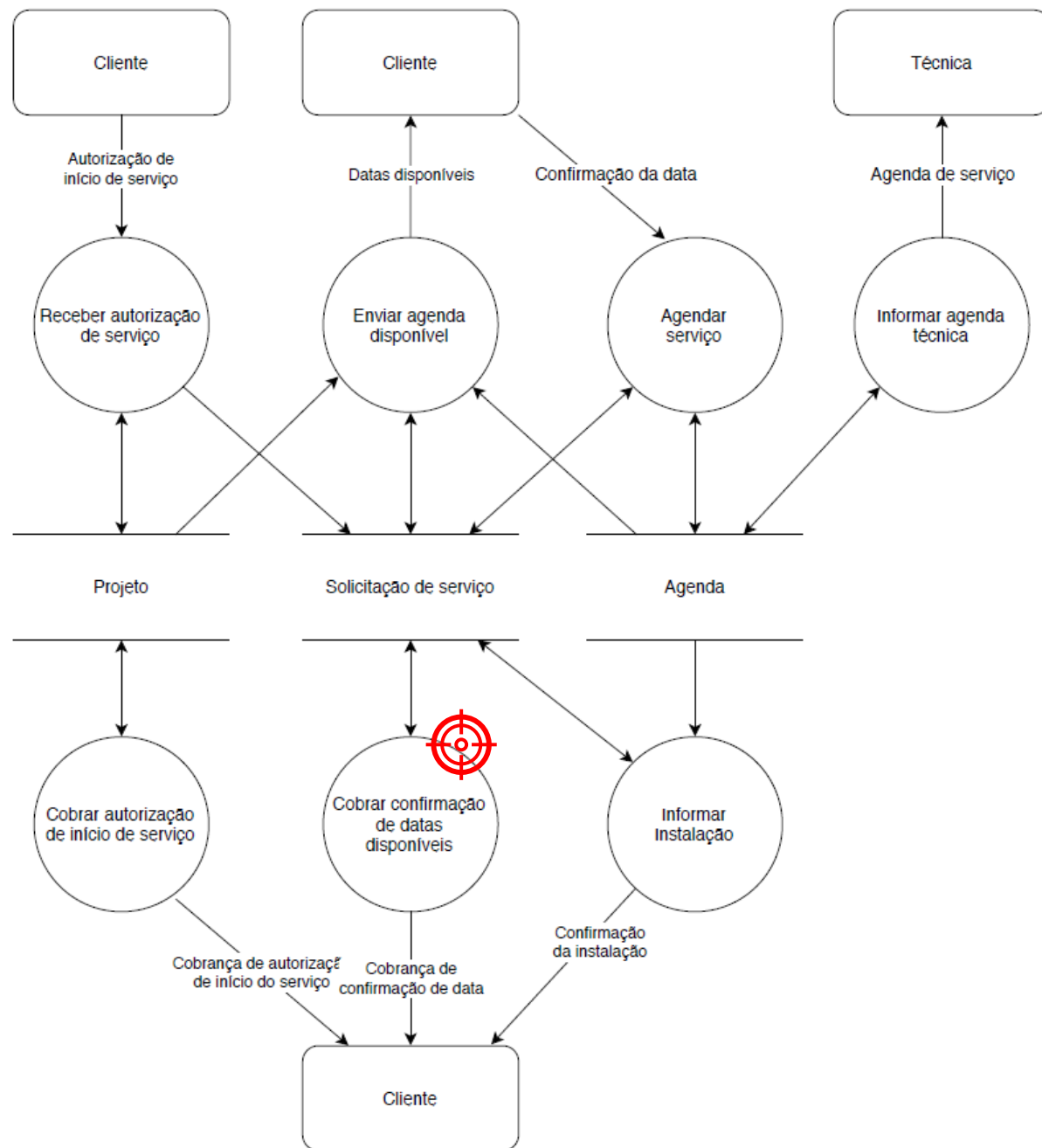
Cobrar autorização de início de serviço

Não-Evento: Recepção autorização de serviço

Objetivo: Receber a autorização de serviço

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica se há algum projeto com autorização de início de serviço pendente e vencida
 - Havendo, cobra do cliente uma autorização de início do serviço
 - Atualiza a data para entrega da autorização



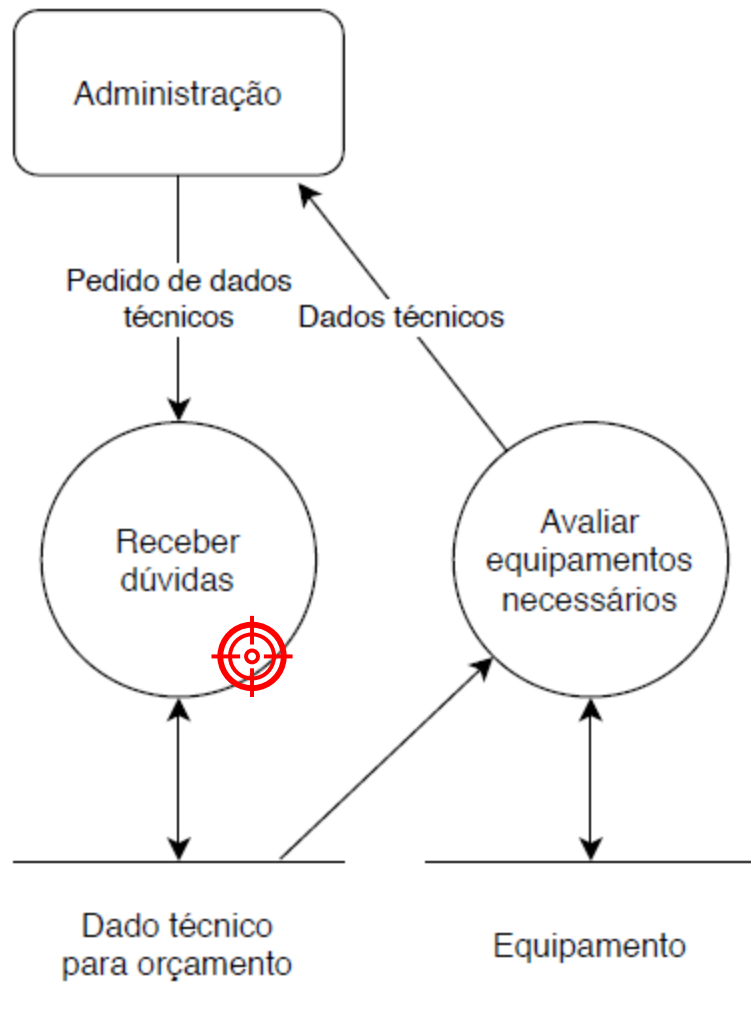
Cobrar confirmação de datas disponíveis

Não-Evento: Confirmação da data

Objetivo: Obter uma confirmação de data do Cliente

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica se há algum projeto com requisição de data de início de serviço pendente e vencida
 - Havendo, cobra do cliente uma data de início de início do serviço
 - Atualiza a data para entrega da requisição



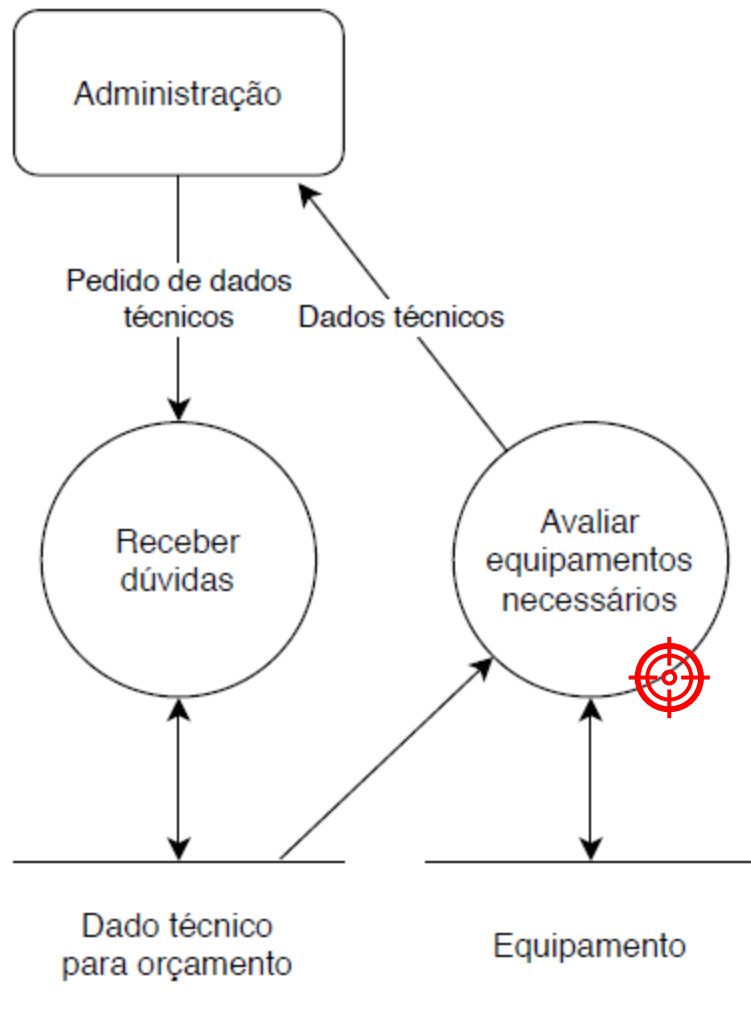
Receber dúvidas

Evento: Um pedido de dados técnicos foi recebido

Objetivo: Receber e armazenar o pedido de dados técnicos

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Recebe o pedido de dados técnicos e o armazena.



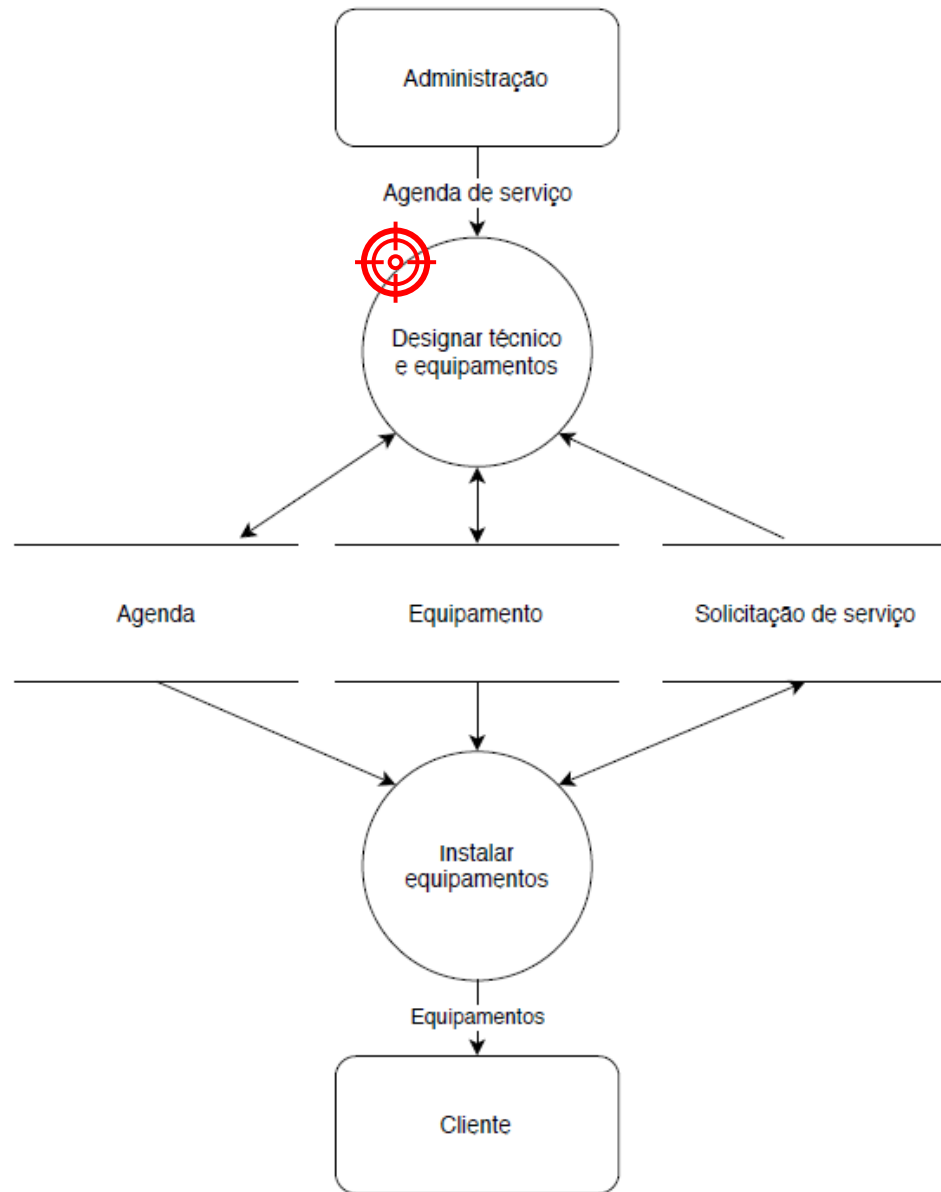
Avaliar equipamentos necessários

Evento: Um pedido de dados técnicos foi armazenado em Dado técnico para orçamento

Objetivo: Obter informações técnicas necessárias para responder o pedido.

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Levanta informações técnicas a partir de Equipamentos e envia para Administração.



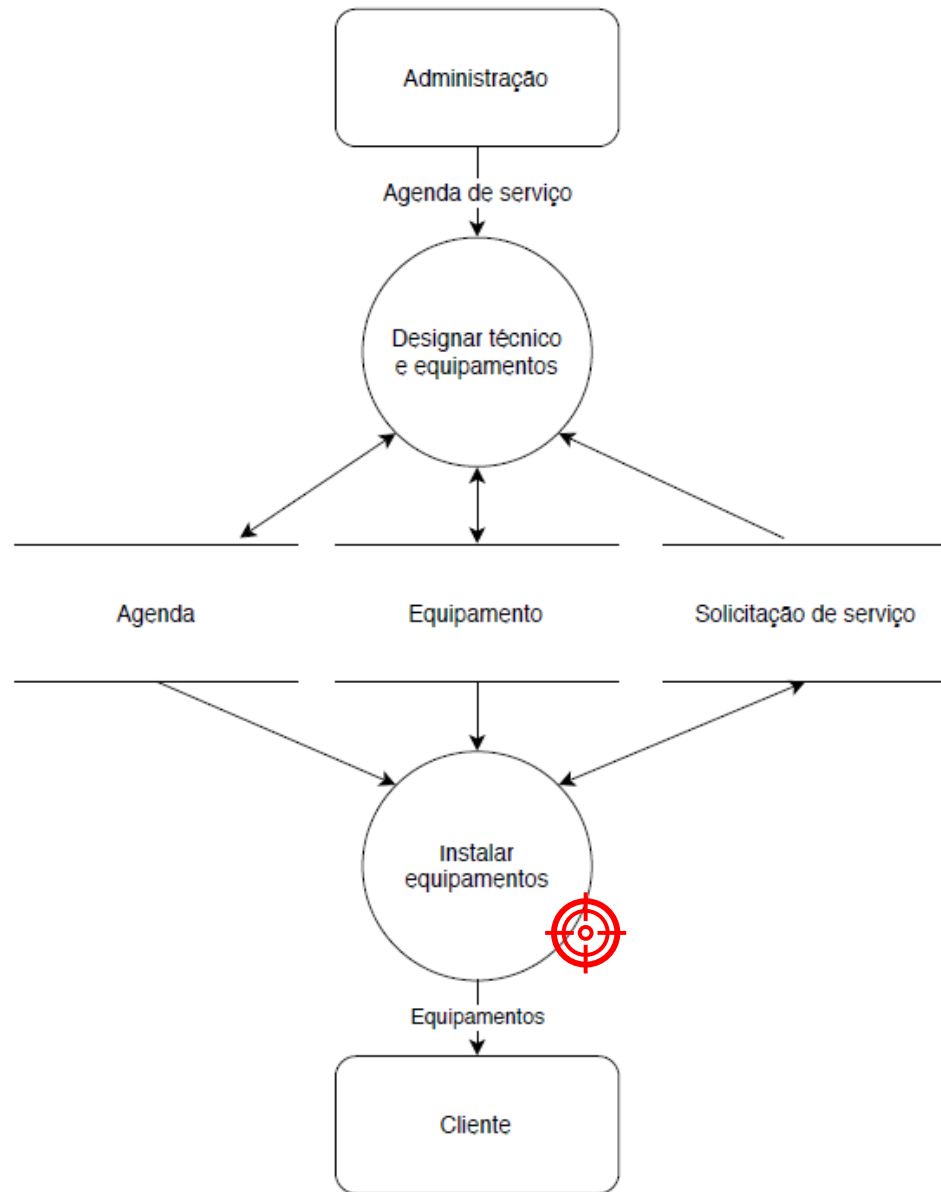
Designar técnico e equipamentos

Evento: Uma agenda de serviço foi recebida

Objetivo: Designar um técnico operacional para o serviço.

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Recebe a agenda de serviço.
- Designa um técnico operacional.
- Atualiza a Agenda de técnico do técnico designado.



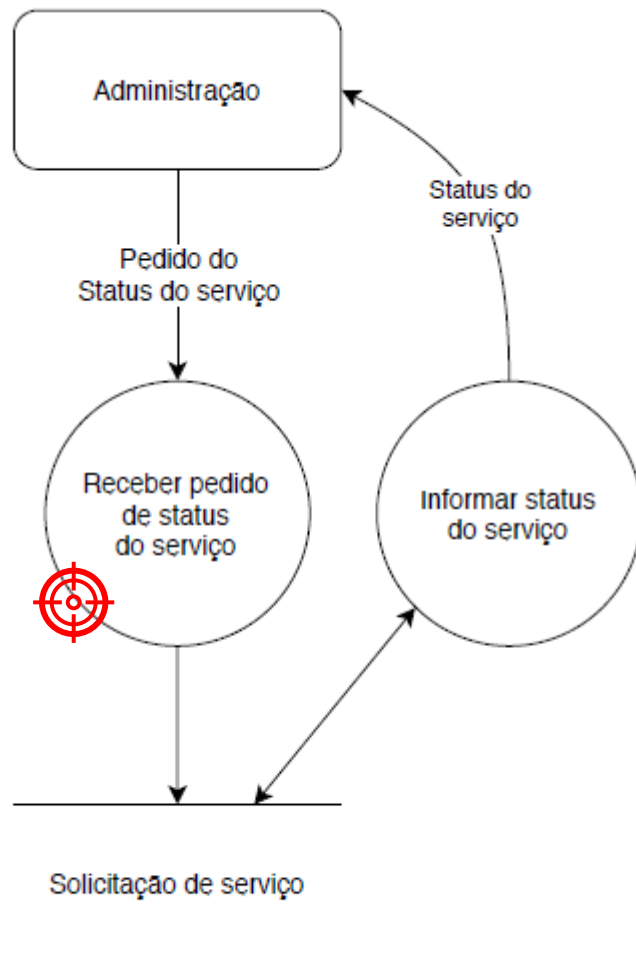
Instalar equipamentos

Evento: Um técnico operacional foi designado para um serviço

Objetivo: Instalar e por em operação os equipamentos

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Obtém a data e local do serviço a ser realizado.
- Recolhe os equipamentos necessários ao serviço.
- Efetua a instalação e inicia a operação do equipamento no Cliente.



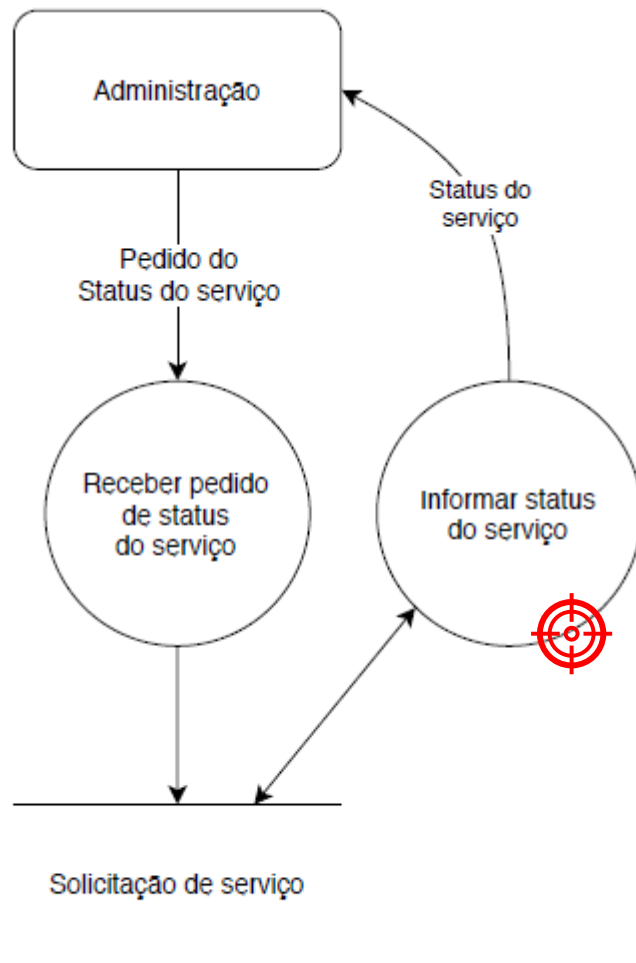
Receber pedido de status do serviço

Evento: Um pedido de status do serviço foi recebido

Objetivo: Receber e armazenar um pedido de status do serviço

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Recebe um pedido de status do serviço e armazena o dado em Solicitação de serviço



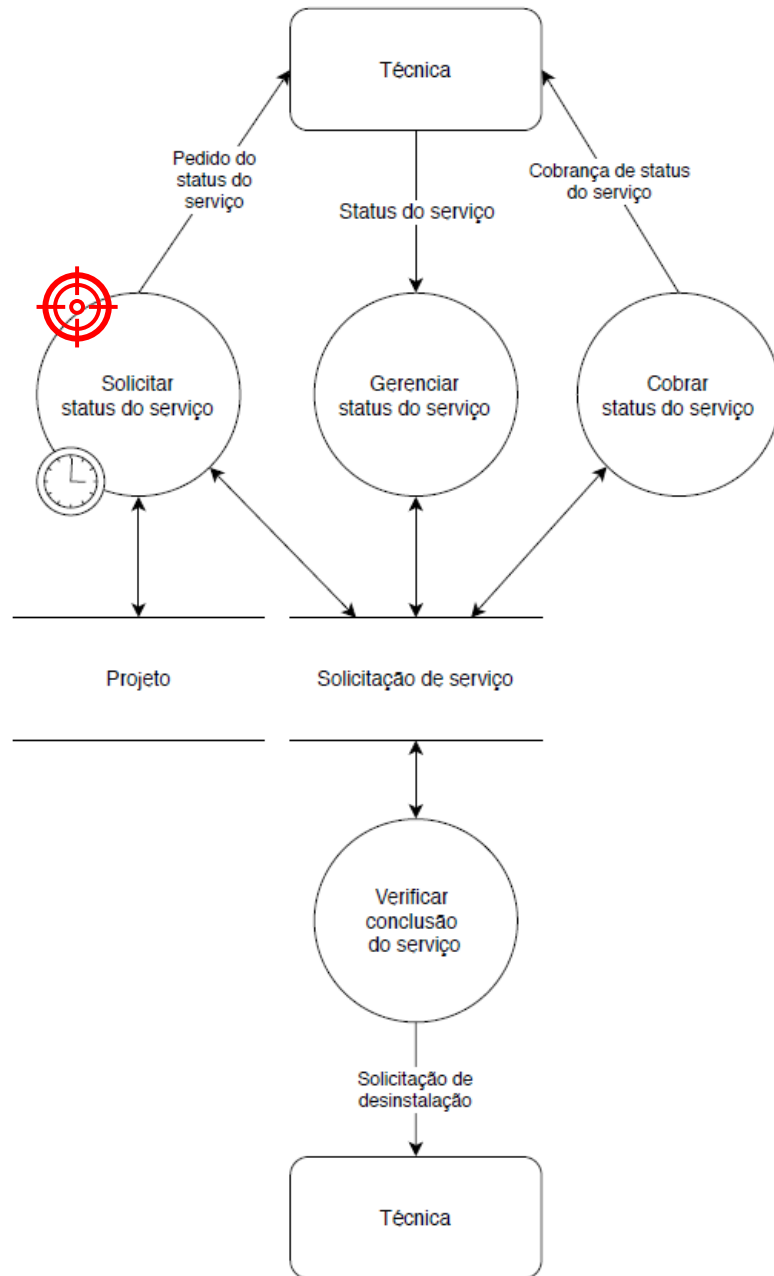
Informar status do serviço

Evento: Solicitação de status de serviço

Objetivo: Informar status de serviço

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Verifica in-loco o status do serviço.
- Informa a Administração sobre o status.



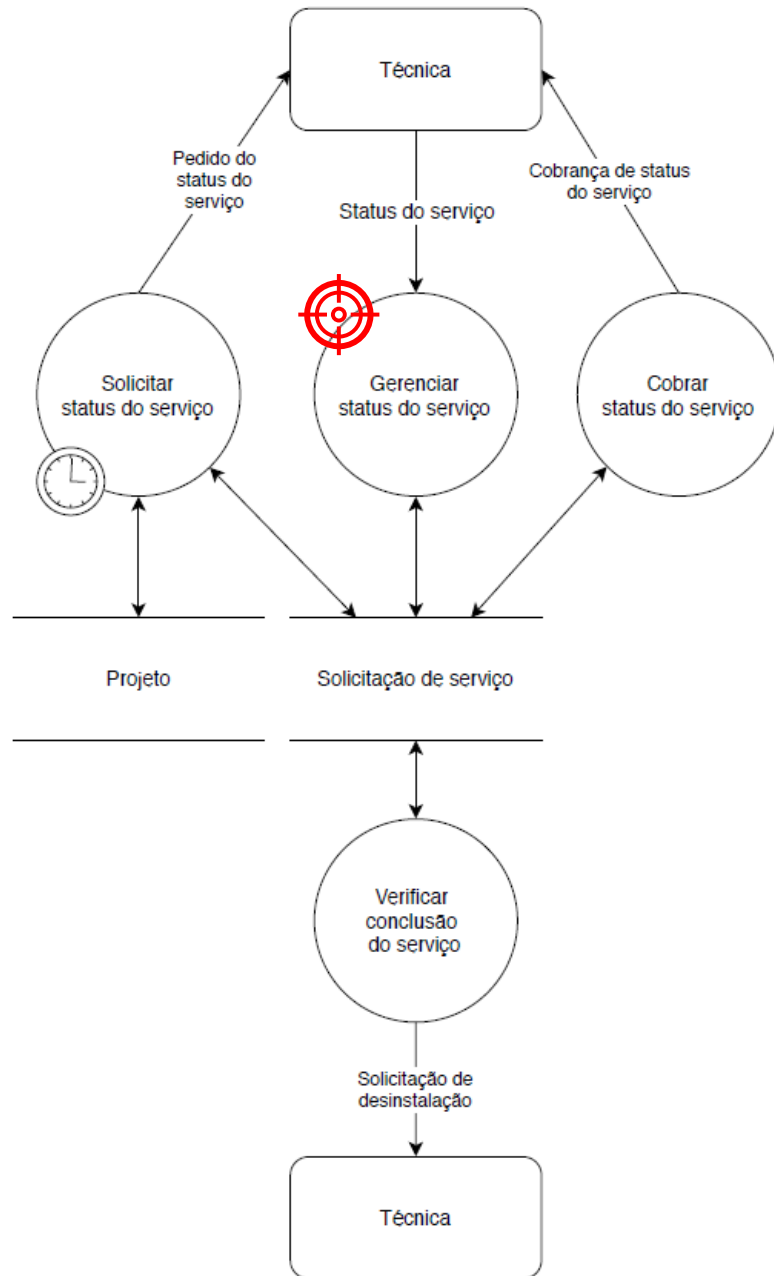
Solicitar status do serviço

Evento: Toda segunda-feira a Administração envia um pedido de status do serviço

Objetivo: Atualizar o status do serviço.

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Envia para Técnica um pedido de status do serviço.



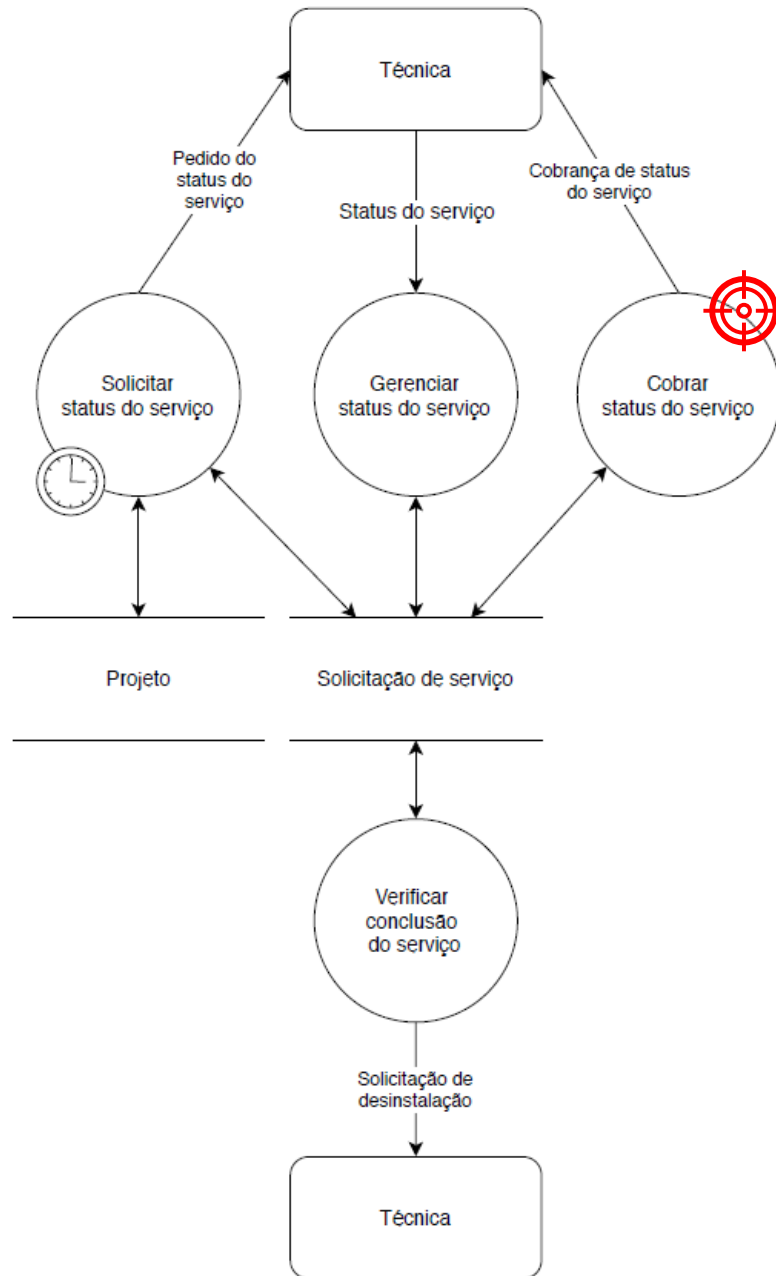
Gerenciar status do serviço

Evento: Recebe o status do serviço

Objetivo: Receber e atualizar o status do serviço

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe um status de serviço.
- Atualiza o status em Solicitação de serviço.



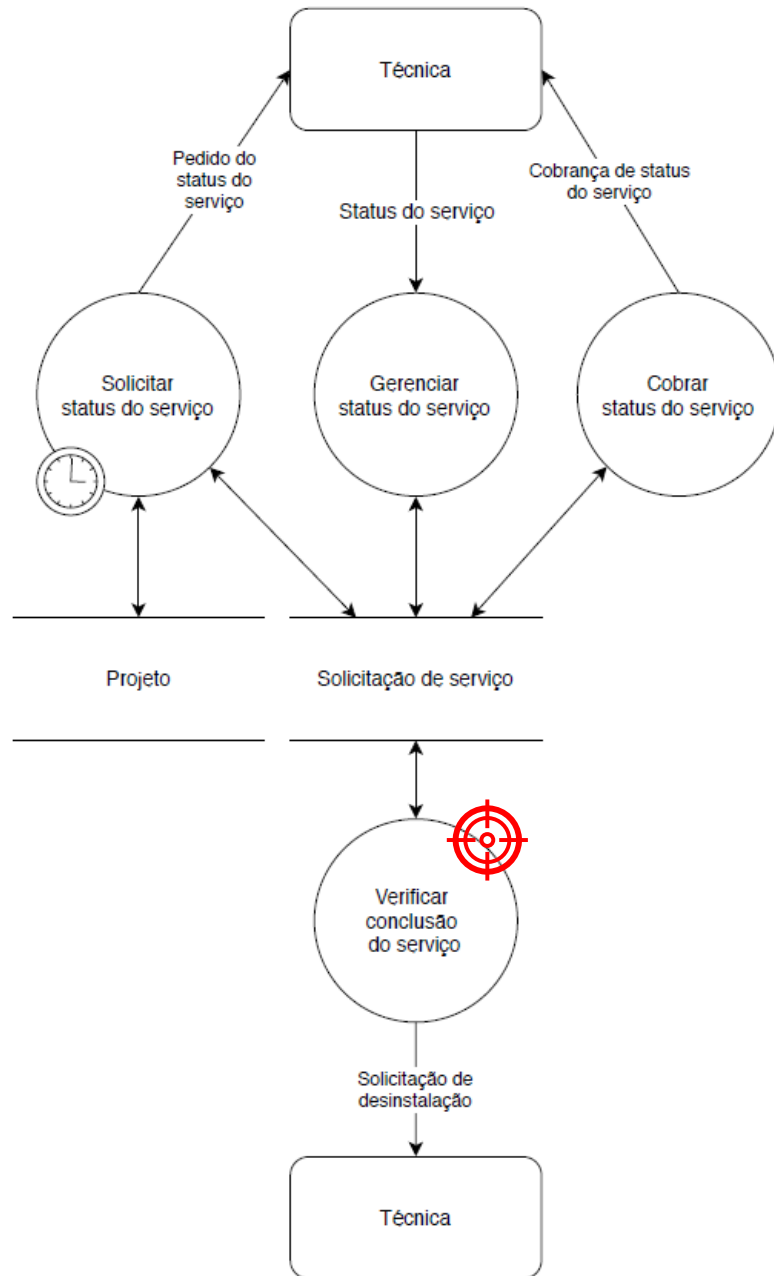
Cobrar status do serviço

Evento: Um status de serviço não foi informado após um dia útil da sua solicitação.

Objetivo: Cobrar um status de serviço

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica que um pedido de status do serviço está sem resposta.
- Cobra da Técnica o status do pedido.



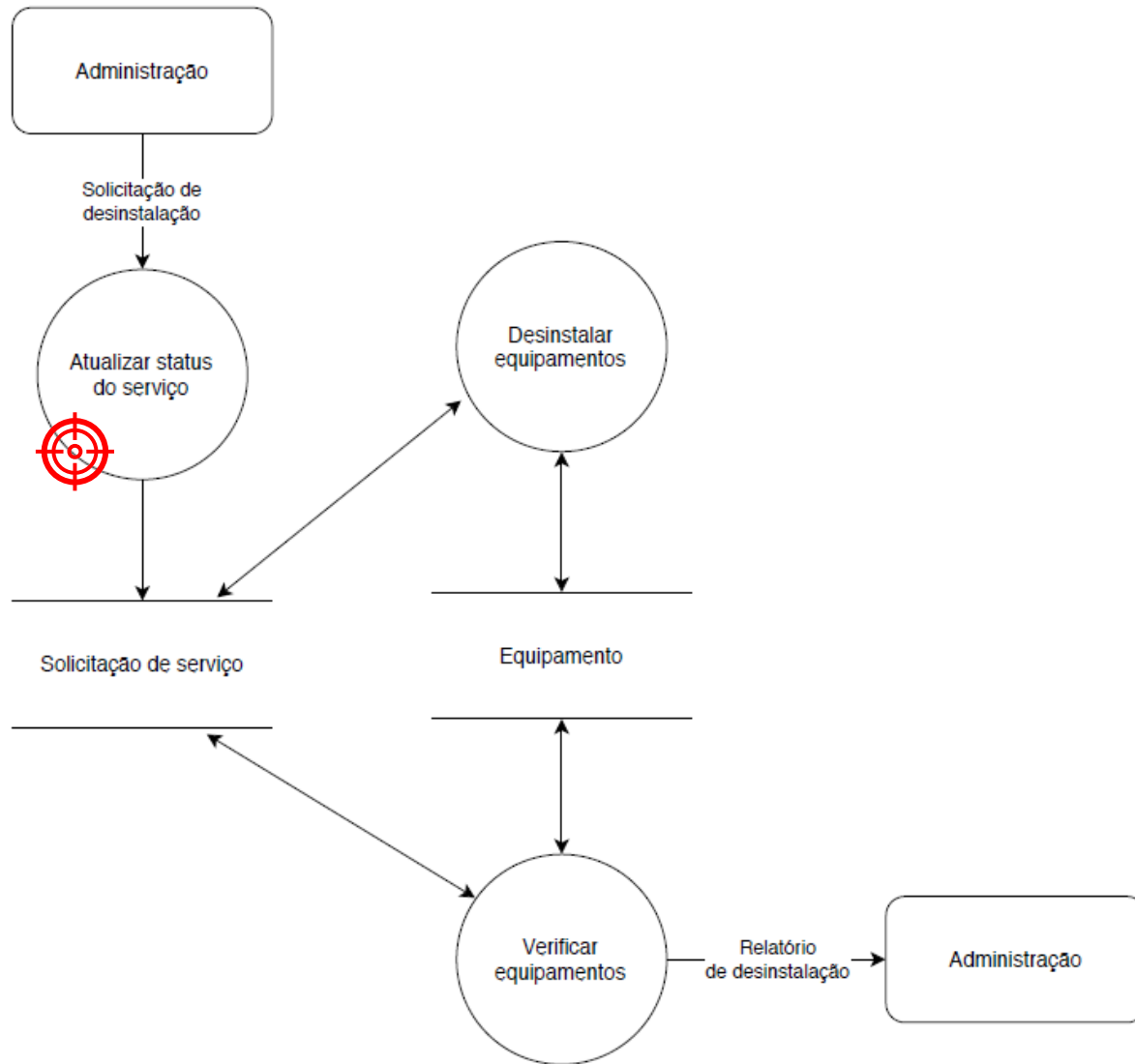
Verificar conclusão do serviço

Evento: Um status de serviço foi atualizado como concluído

Objetivo: Solicitar a desinstalação do equipamento

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Identifica um serviço com status de concluído.
- Envia uma solicitação de desinstalação à Técnica.



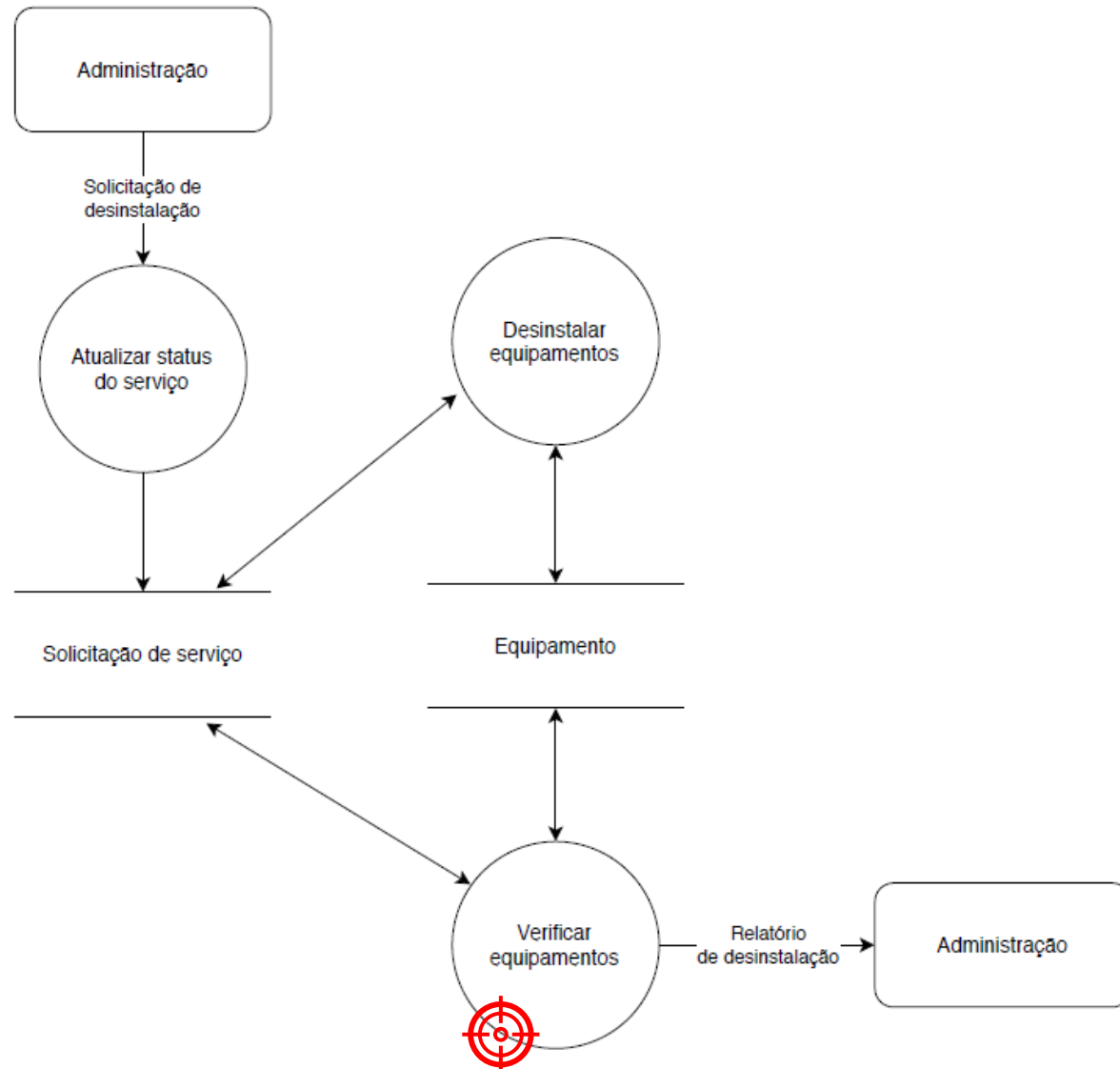
Atualizar status do serviço

Evento: Uma solicitação de desinstalação foi recebida

Objetivo: Receber a solicitação e atualizar o status do serviço

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Recebe a solicitação de desinstalação.
- Atualiza a informação de status em Solicitação de serviço.



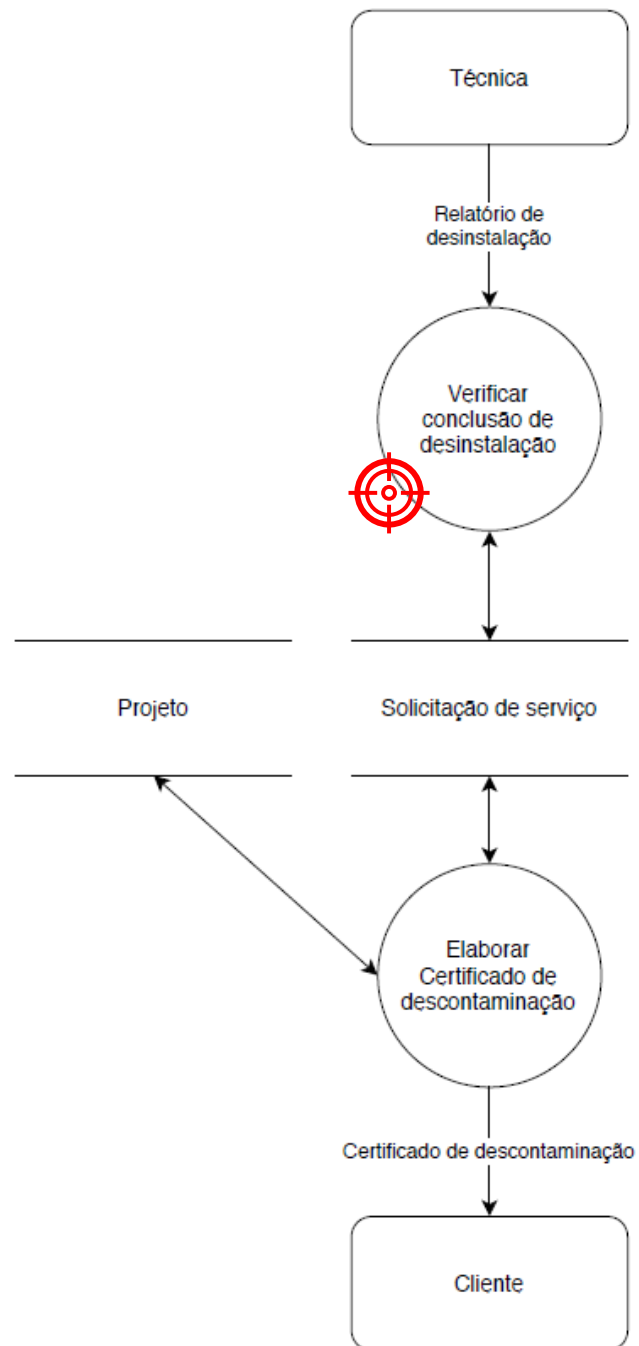
Verificar equipamentos

Evento: Um status de serviço foi atualizado como desinstalado

Objetivo: Verificar integridade dos equipamentos após operação

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional.

- Identifica que um serviço foi atualizado como desinstalado.
- Cria um relatório com o estado de cada equipamento utilizado na operação.
- Envia o relatório de desinstalação para Administração.



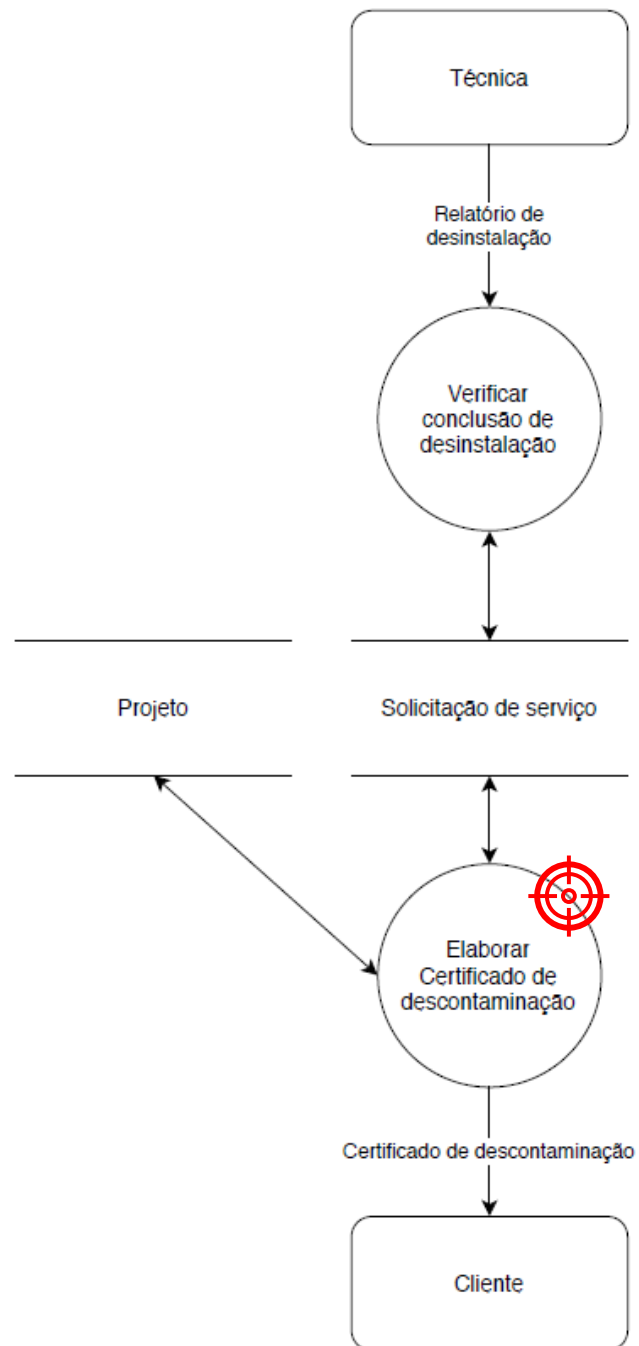
Verificar conclusão de desinstalação

Evento: Um relatório de desinstalação foi recebido

Objetivo: Receber e armazenar o relatório de desinstalação.

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe o relatório de desinstalação.
- Armazena a informação em Solicitação de serviço.



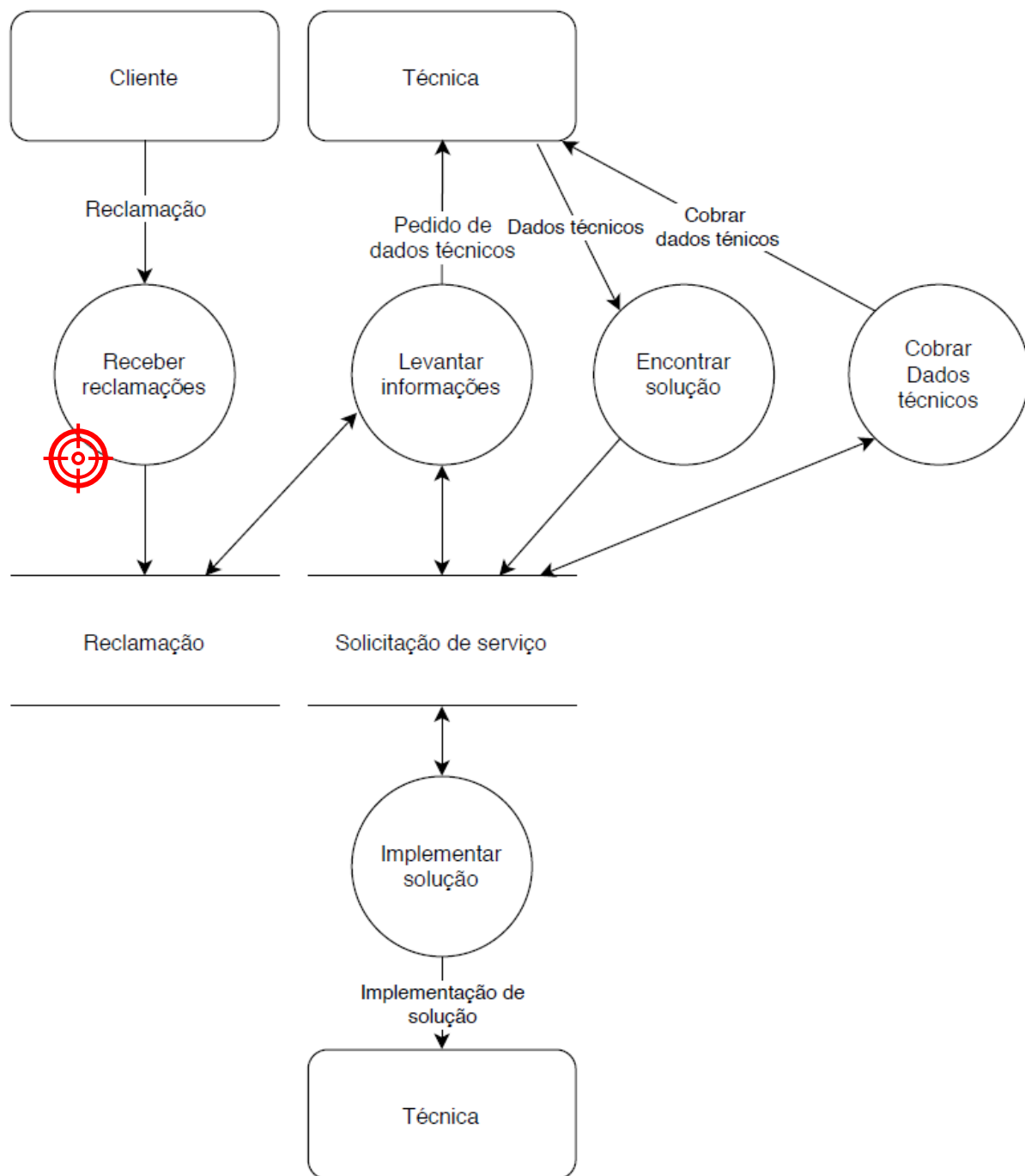
Elaborar certificado de descontaminação

Evento: Um relatório de desinstalação foi armazenado em Solicitação de serviço.

Objetivo: Notificar o cliente sobre a conclusão do serviço.

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Identifica que um relatório de desinstalação foi armazenado.
- Elabora um documento de certificação de descontaminação.
- Envia o certificado para o cliente.



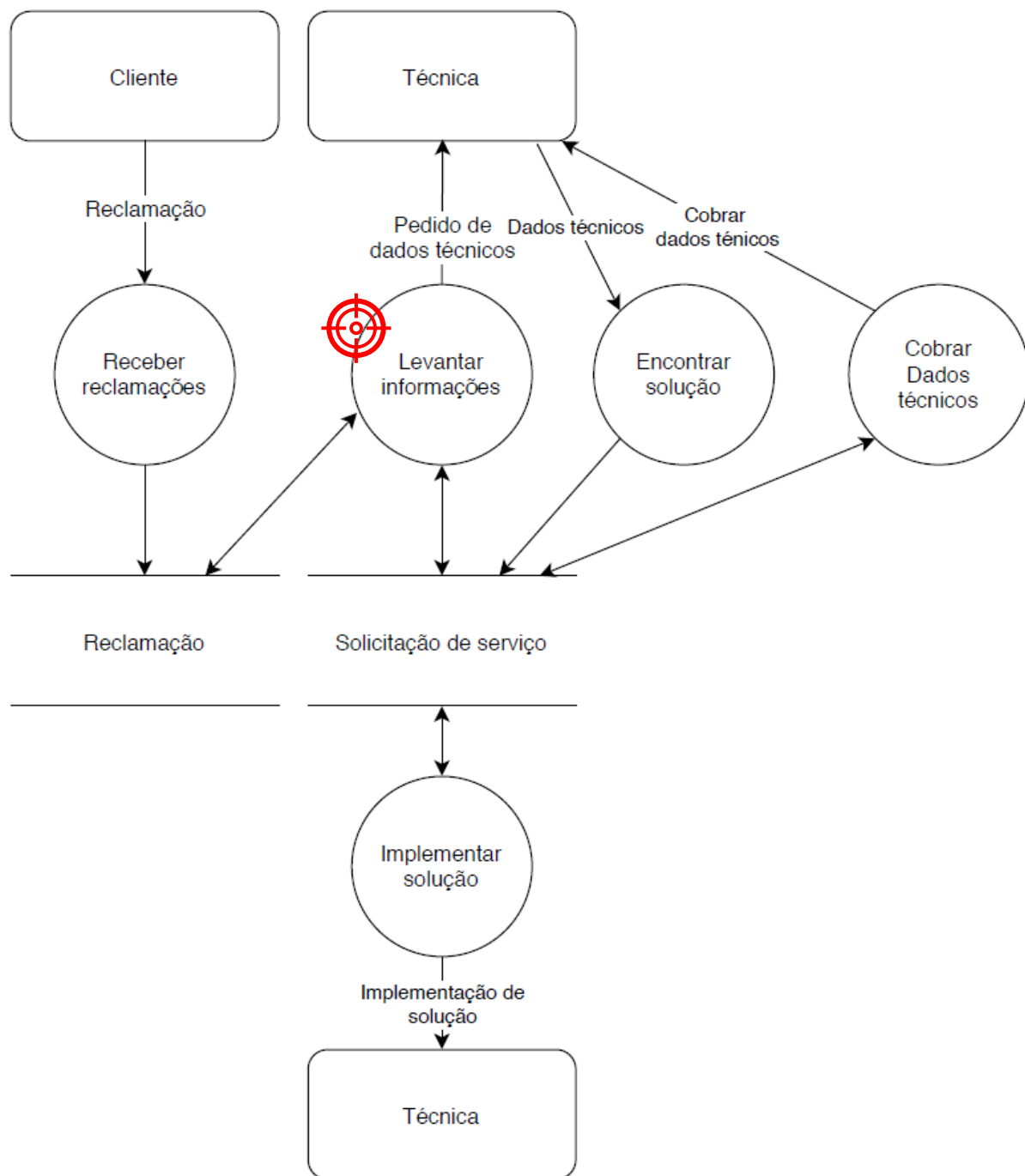
Receber reclamações

Evento: Uma reclamação foi recebida

Objetivo: Receber e armazenar reclamações

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe a reclamação.
- Armazena em Reclamação.



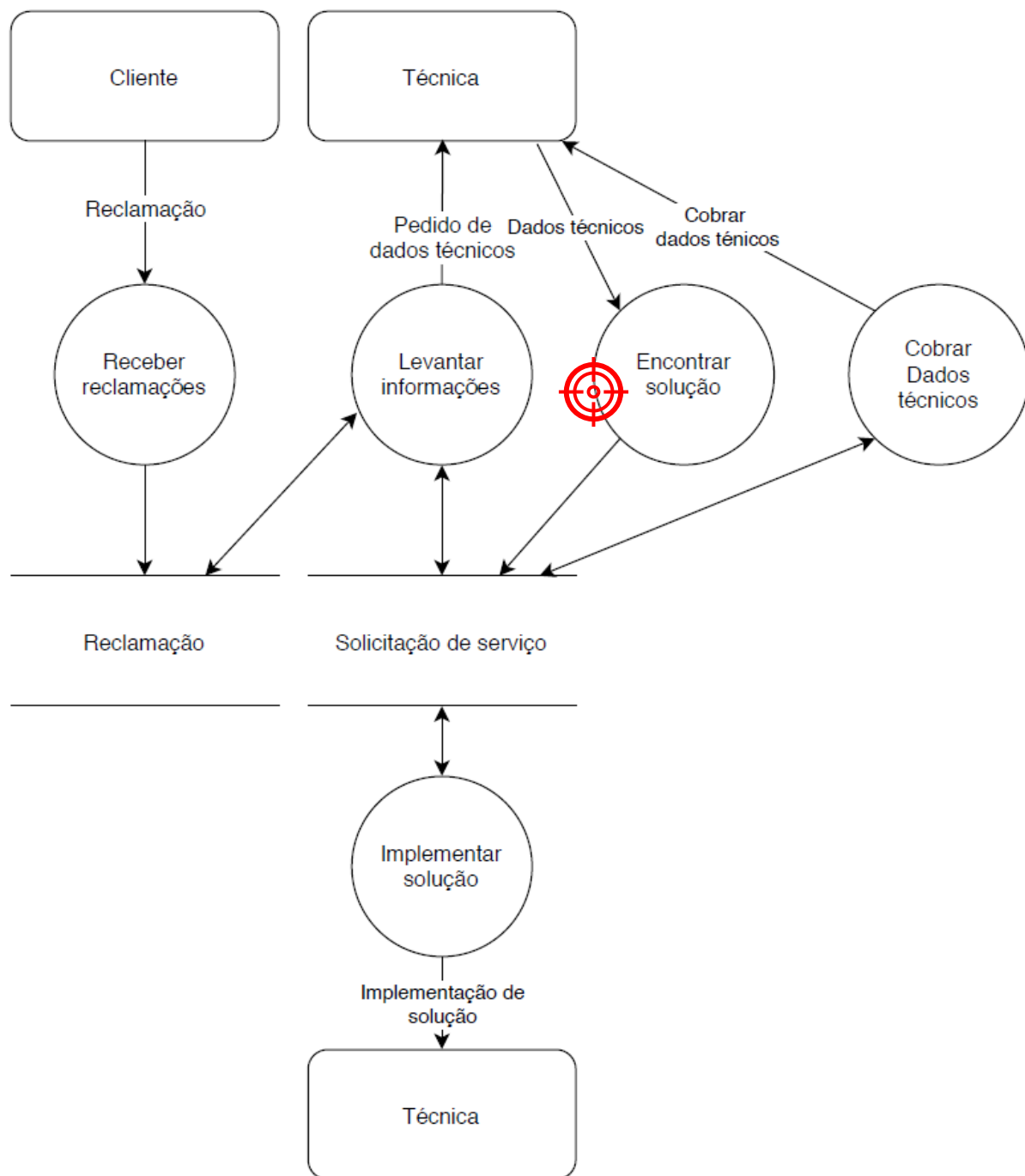
Levantar informações

Evento: Uma reclamação foi armazenada

Objetivo: Obter dados técnicos sobre a reclamação

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Identifica que uma reclamação foi armazenada.
- Obtém os dados da reclamação.
- Solicita a Técnica todos os dados técnicos necessários para a análise.



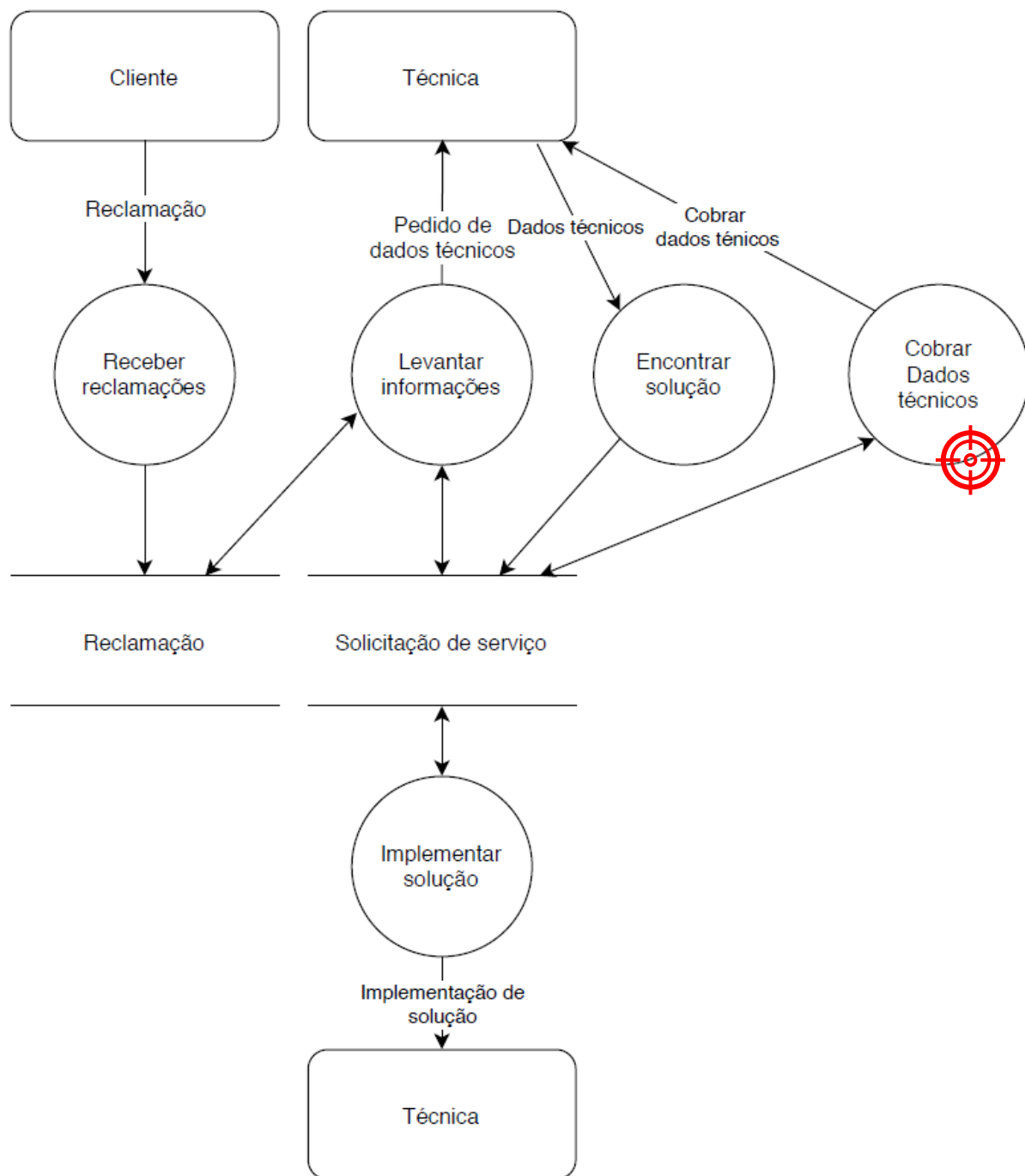
Encontrar solução

Evento: Dados técnicos sobre uma reclamação são recebidos

Objetivo: Identificar uma solução para a reclamação feita pelo Cliente

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Recebe os dados técnicos solicitados.
- Analisa o problema.
- Identifica uma solução para a reclamação.
- Cria uma solicitação de serviço para implementar a solução.



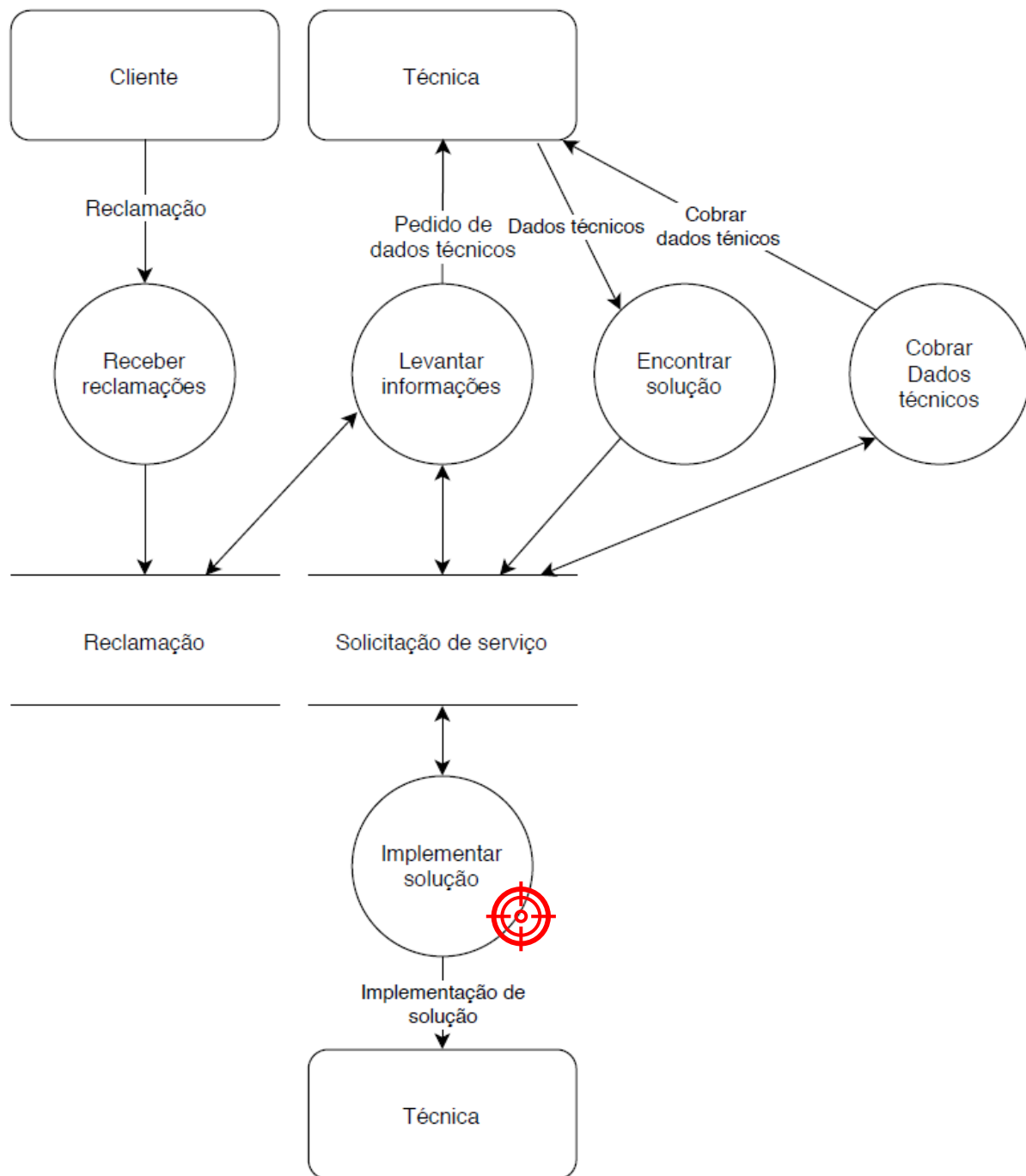
Cobrar dados técnicos

Não-Evento: Dados técnicos recebidos

Objetivo: Cobrar a área técnica um pedido de dados não respondido

Trabalhadores envolvidos: Administrador

- Verifica que um pedido de dados feito a Técnica está a mais de um dia útil sem resposta.
- Cobra os dados da Técnica.



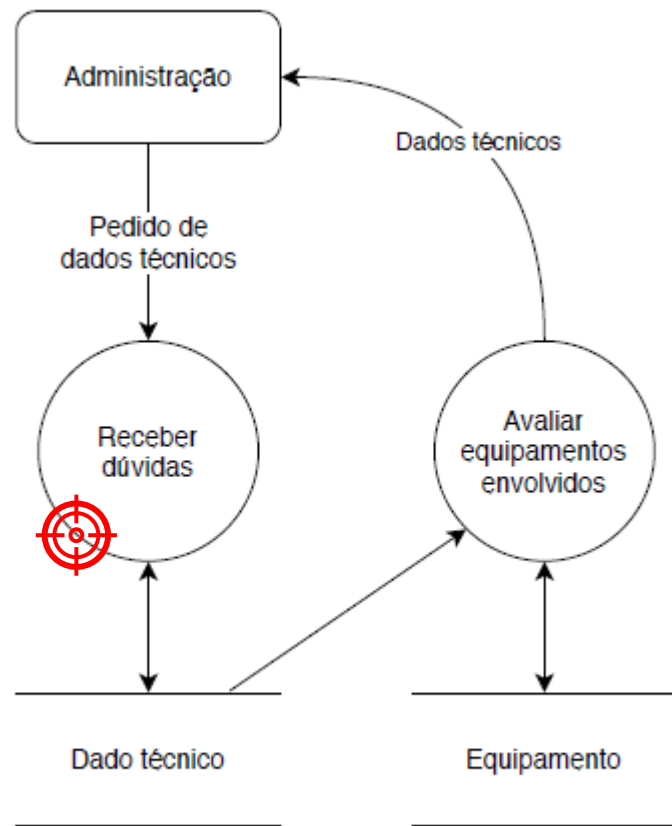
Implementar solução

Evento: Uma solicitação de serviço foi atualizada com status de implementar solução.

Objetivo: Implementar a solução

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Identifica que uma solicitação de trabalho foi atualizada com status de implementar solução.
- Implementa a solução informada para resolver a reclamação feita pelo Cliente.



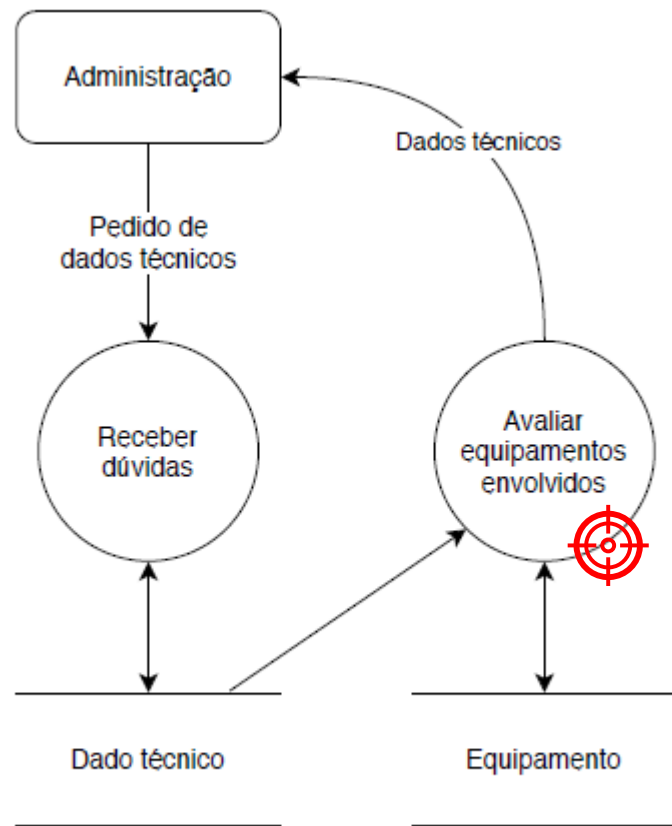
Receber dúvidas técnicas

Evento: Um pedido de dados técnicos foi recebido

Objetivo: Receber e armazenar um pedido.

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Receber o pedido de dados técnicos.
- Armazenar em Dado técnico.



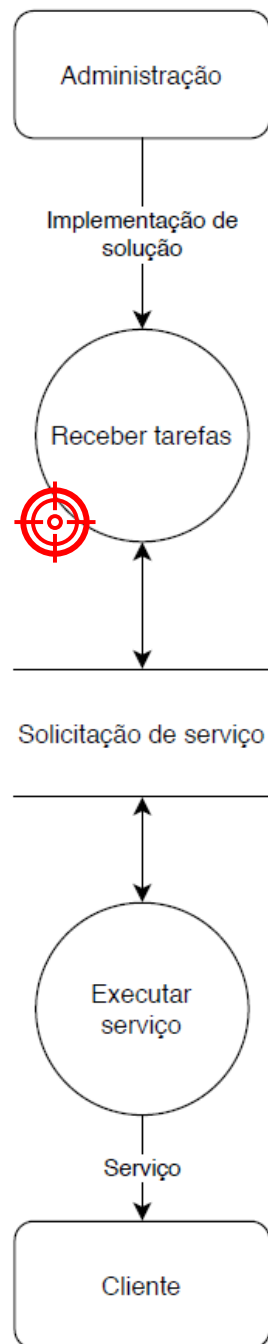
Avaliar equipamentos envolvidos

Evento: Um pedido de dados técnicos foi armazenado

Objetivo: Fornecer dados solicitados

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Avalia pedido recebido.
- Identifica todos os equipamentos envolvidos na operação.
- Atualiza o estado de cada equipamento.
- Envia os dados técnicos à Administração.



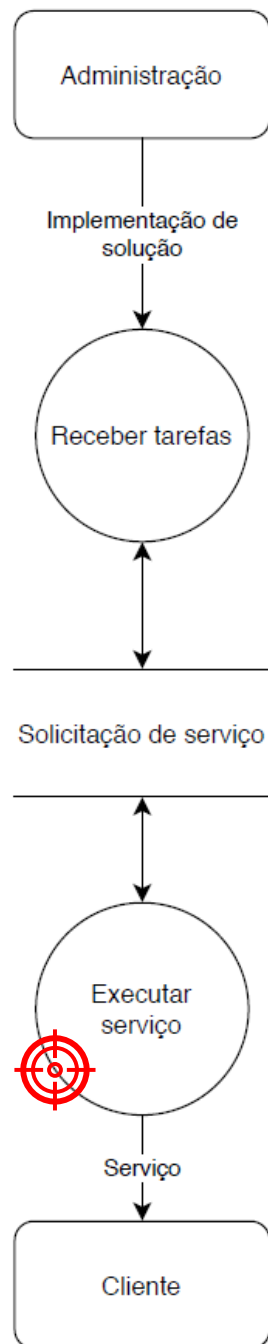
Receber tarefas

Evento: Implementação e solução foi recebida

Objetivo: Receber e armazenar a implementação

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Recebe a implementação de solução.
- Atualiza a informação em Solicitação de serviço



Executar serviço

Evento: Uma implementação e solução foi armazenada

Objetivo: Implementar solução

Trabalhadores envolvidos: Técnico operacional

- Identifica que uma implementação de solução foi armazenada.
- Executa as ações descritas na implementação.