

C1: Agendar serviço

Agendar serviço

Evento: Cliente solicita agendar serviço

Objetivo: Agendar o atendimento de um serviço

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Recepcionista**

- Consulta disponibilidade de agendamento
- Efetua o agendamento do Cliente

Reagendar serviço

Evento: Cliente solicita reagendar serviço

Objetivo: Reagendar o atendimento de um serviço

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Recepcionista**

- Consulta agendamentos disponíveis
- Informa agendamentos disponíveis
- Atualiza o status do agendamento
- Consulta os serviços disponíveis para o agendamento

Cancelar agendamento

Evento: Cliente solicita cancelar agendamento

Objetivo: Cancelar o agendamento do atendimento de um serviço

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Recepcionista**

- Atualiza status do agendamento para cancelado

C2 - Realizar serviço agendado

Validar agendamento

Evento: Cliente informa agendamento

Objetivo: Validar agendamento já feito pelo Cliente.

Trabalhadores envolvidos:

Recepcionista

- Consulta o agendamento
- Atualiza o status do agendamento para confirmado
- Atualiza status do atendimento para prosseguir com serviço agendado

Realizar atendimento

Evento: Cliente recebe atendimento

Objetivo: Realizar o atendimento do serviço agendado pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

Atendente

- Verifica o status do atendimento
- Verifica os insumos disponíveis para realizar o atendimento
- Atualiza status do atendimento para concluído
- Emite a ordem de pagamento do atendimento
- Atualiza o status da ordem de pagamento para pendente
- Atualiza a quantidade de insumos disponíveis

Registrar pagamento

Evento: Cliente efetua pagamento

Objetivo: Registrar o pagamento

Trabalhadores envolvidos:

Caixa

- Consulta status da ordem de pagamento
- Registra pagamento
- Atualiza status da ordem de pagamento para pago

C3 - Vender produtos

Consultar situação do produto

Evento: Cliente solicita informação sobre produto

Objetivo: Informar sobre determinado produto ao cliente

Trabalhadores envolvidos:

❑ Vendedor

- Consulta produto para o cliente

Processar seleção de produtos

Evento: Cliente seleciona produto

Objetivo: Processar a seleção de produtos e emitir ordem de pagamento

Trabalhadores envolvidos:

❑ Vendedor

- Emite a ordem de pagamento
- Atualiza status do cliente para “em débito”
- Registra o pedido do cliente
- Atualiza a ordem de pagamento para pendente

Registrar pagamento

Evento: Cliente efetua pagamento

Objetivo: Registrar o pagamento

Trabalhadores envolvidos:

❑ Caixa

- Consulta status da ordem de pagamento
- Registra o pagamento do cliente
- Atualiza status do cliente “sem débitos”
- Atualiza status da ordem de pagamento para pago
- Atualiza o pedido do cliente

C4 - Vender pacote serviço

Consulta pacote de serviço

Evento: Cliente solicita informação sobre pacote de serviço

Objetivo: Informar ao cliente sobre a situação de determinado pacote de serviço

Trabalhadores envolvidos:

❑ **Vendedor**

- Consulta pacote de serviço para o cliente
- Retorna a informação da consulta do pacote ao cliente

Processar solicitação de pacote

Evento: Cliente seleciona pacote de serviço

Objetivo: Processar o pacote de serviço selecionado pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

❑ **Vendedor**

- Registrar o pacote de serviço selecionado pelo cliente
- Emite a ordem de pagamento ao cliente
- Atualiza status da ordem de pagamento para pendente
- Atualiza status do cliente para “em débito”

Registrar pagamento

Evento: Cliente efetua o pagamento

Objetivo: Registrar o pagamento

Trabalhadores envolvidos:

❑ **Caixa**

- Consulta status da ordem de pagamento
- Recebe o valor correspondente a ordem de pagamento apresentada pelo cliente
- Registra pagamento
- Atualiza status do cliente “sem débitos”
- Atualiza status da ordem de pagamento para pago

C5 Adquirir produto

Analisar necessidade de compra

Evento: Estoquista analisa necessidade de adquirir produto

Objetivo: Analisar a necessidade de adquirir um produto

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Estoquista**

- Consulta a necessidade de adquirir produto
- Registra a necessidade de compra de produto

Processar necessidade de compra

Evento: Estoquista processa necessidade de adquirir produto

Objetivo: Processar a necessidade de compra de produto

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Estoquista**

- Consulta a necessidade de compra
- Envia um pedido ao fornecedor
- Registrar dados do pedido
- Atualiza a necessidade de compra

Analisar orçamento

Evento: Fornecedor envia orçamento

Objetivo: Analisar o orçamento enviado pelo fornecedor para decisão de compra.

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Financeiro**

- Consulta a necessidade de compra
- Consulta o pedido realizado
- Envia resposta do orçamento ao fornecedor
- Atualiza status do pedido
- Atualiza status da necessidade compra

Processar pagamento

Evento: Fornecedor envia ordem de pagamento

Objetivo: Registrar o recebimento da ordem de pagamento

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Recepcionista**

- Recebe a ordem de pagamento
- Registra a ordem de pagamento
- Atualiza o status da ordem de pagamento para pendente

Registrar pagamento

Evento: Caixa registra pagamento da ordem

Objetivo: Registrar o pagamento do pedido enviado pelo fornecedor

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Caixa**

- Consulta a ordem de pagamento
- Efetua o pagamento da ordem de pagamento
- Atualiza o status da ordem de pagamento para pago

Registrar recebimento

Evento: Fornecedor envia produto

Objetivo: Registrar recebimento de produto enviado pelo fornecedor.

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Estoquista**

- Recebe produtos enviado pelo fornecedor
- Consulta a ordem de pagamento
- Atualiza o pedido
- Atualiza a necessidade de compra
- Atualiza o estoque de produtos