**Processo de Vendas de Peças de Hardware – Etapa Inicial**

A loja possui uma unidade física e disponibiliza a venda de suas peças também através de uma loja virtual.

- O cliente acessa a loja virtual, busca no site a peça que deseja, seleciona o tipo de entrega e realiza a compra.

- O financeiro, então, recebe a notificação de compra realizada e verifica se o pagamento foi aprovado.

- Se o pagamento não estiver aprovado, a compra é cancelada e o processo encerrado.

- Se o pagamento estiver aprovado, o financeiro notifica o cliente sobre a confirmação do pagamento, emite a autorização de envio da peça que é entregue ao funcionário do balcão para que siga com os trâmites de envio da peça. (A autorização de envio é emitida via sistema)

A loja possui contrato com uma transportadora padrão que realiza a entrega de suas peças.

O balconista entrega uma via da autorização para o funcionário do depósito, para que ele siga com o seu processo.

O balconista da loja verifica a necessidade de contratar a garantia extra da transportadora, ele faz essa verificação utilizando um Checklist de garantia.

- Caso exista necessidade de garantia extra, o balconista envia ao Gerente de Logística a necessidade de contratar a garantia extra. O gerente executa a contratação via sistema; feita a contratação da garantia extra, o balconista deve preencher a etiqueta de garantia extra da transportadora para que seja anexada à peça pelo funcionário do depósito.

- O balconista sempre deve preparar a documentação que acompanha a peça durante o transporte (nota fiscal, manual, garantia, etiqueta com endereço de entrega, etiqueta de garantia extra...)

- Ao mesmo tempo em que o balconista executa suas atividades, um Funcionário do Depósito empacota as peças a serem enviadas;

- Após empacotar as peças e o balconista preparar a documentação, o funcionário do depósito anexa a documentação às peças.

- Em seguida, o Funcionário do Depósito coloca o pacote na área de entrega e o processo se encerra.

**Processo de Vendas de Peças de Hardware – Etapa de Evolução**

O processo de vendas da loja foi modificado:

1. Agora, quando o Analista financeiro verifica que o pagamento não foi aprovado, ele aguarda um prazo de até 48 horas para que o cliente realize um novo pagamento, caso não ocorra a confirmação de um novo pagamento nesse prazo, então a compra é cancelada e o processo é encerrado.
2. Foram criados os tipos de entrega **Transportadora Premium** e **Sedex.** Agora, o balconista primeiramente deve analisar qual o tipo de entrega da peça, se **Normal**, **Transportadora Premium** ou **Sedex**.

Se for do tipo:

**Normal:**

O processo anterior de entrega permanece quase o mesmo.

O transporte continua sendo feito pela transportadora padrão que possui contrato com a loja.Contudo, a etiqueta de garantia extra foi modificada e se transformou em uma etiqueta padrão que é **sempre** preenchida pelo balconista - havendo ou não a contratação da garantia extra.

**Transportadora Premium**: a peça é entregue por uma transportadora que é escolhida após a solicitação de cotação a um conjunto de transportadoras. O balconista solicita as cotações das transportadoras, seleciona a melhor e preenche a documentação da transportadora escolhida.

**Sedex:** a peça é entregue pelo serviço de Sedex dos correios. Neste caso, o balconista aciona um motoboy que leva a peça até os correios; o balconista também preenche uma autorização de retirada da peça pelo motoboy; essa autorização deve ser assinada pelo Gerente Logístico e é um dos documentos que devem ser anexados à peça.

Os tipos de entrega **Transportadora Premium** e **Sedex** já possuem garantia extra por padrão, portanto, não é preciso fazer essa verificação.

Todos os documentos gerados (documentação da transportadora, autorização de saída ou etiqueta padrão) são entregues ao funcionário do depósito pelo balconista e são anexados à peça pelo Funcionário do Depósito.

O processo do funcionário do depósito continua o mesmo – suas atividades ocorrem em paralelo com as atividades do balconista.