18. Descrição dos Processos de Negócio

**Registrar Reclamação**

**Evento:** O Cliente faz uma queixa.

**Objetivo:** Reportar insatisfação ao atendimento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Cliente

* Solicita informar uma reclamação.
* Descreve o descontentamento do produto comprado e/ou do serviço que lhe foi prestado.
* Queixa é dirigida ao setor de Atendimento ao Cliente.
  + Se o cliente não estiver cadastrado, sua queixa não será encaminhada ao setor de Atendimento ao Cliente.

**Resolver Reclamação**

**Evento:** O Atendimento ao Cliente apresenta uma solução.

**Objetivo:** Responder a reclamação do Cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Atendimento ao cliente

* Examina queixa feita pelo cliente.
* Compreende o descontentamento do cliente sobre o produto comprado e/ou do serviço que lhe foi prestado.
* Informa solução para o problema.

**Responder Dúvida**

**Evento:** O cliente informa uma dúvida.

**Objetivo:** Atender a qualquer incerteza do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Cliente

* Informa dúvida para o Atendimento ao Cliente.
* Descreve a dificuldade que está tendo sobre o que deseja.

**Inserir Produto**

**Evento:** Cadastro de um produto.

**Objetivo:** Cadastrar novos produtos no catálogo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Gestão de Estoque

* Solicita registro de um novo produto.
* Indica informações do produto.
  + Se o produto já for cadastrado, então a Gestão de Estoque deve examinar os dados informados.
* Informa preço do produto.
* Salva o produto no catálogo.

**Remover Produto**

**Evento:** Remoção de um produto.

**Objetivo:** Remover produtos do catálogo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Gestão de Estoque

* Informa registros de um produto.
* Indica o protocolo do produto.
  + Se o produto não estiver cadastrado é informado à Gestão de Estoque e o processo de remoção é finalizado.
* Solicita remoção do produto.
* Remove o produto do catálogo.

**Avisar Escassez de Produto**

**Evento:** A gestão de estoque avisa sobre a escassez de produtos.

**Objetivo:** Avisar o lojista sobre a escassez de produtos.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Gestão de estoque

* Examina almoxarifado.
* Avisa o Lojista sobre a quantidade de produto.

**Finalizar Pedido**

**Evento:**O Cliente conclui um pedido.

**Objetivo:** Comprar um produto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Cliente

* Observa produtos disponíveis no catálogo.
* Seleciona produtos desejados e coloca no carrinho.
* Examina produtos inseridos no carrinho.
* Finaliza o pedido.
* Pedido é guardado em Cliente.

**Registrar Pedido**

**Evento:**O cliente realiza um pedido.

**Objetivo:** Registrar pedido do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Lojista

* Verifica se o produto contido no pedido está disponível no estoque.
  + Se o produto solicitado não estiver disponível, informa ao Cliente e finaliza o pedido.
* Guarda pedido do Cliente em Pedido.
* Informa o Cliente o número do pedido.

**Validar Pedido**

**Evento:**O Cliente realiza o pagamento do pedido.

**Objetivo:** Selecionar a forma de pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Cliente

* Verifica o número do pedido.
* Informa a maneira que será pago o pedido.
* Confirma a forma de pagamento.
* Executa o pagamento do produto.
* Pagamento é guardado em Registro de Pagamento.

**Registrar Pagamento**

**Evento:**O Lojista registra o pagamento de um Cliente.

**Objetivo:** Verificar o pagamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Lojista

* Examina registro de pagamento do cliente.
* Disponibiliza o envio do produto para o Setor de Vendas.
* Informa o Cliente sobre o andamento do pedido.

**Enviar Produto**

**Evento:** O Setor de Vendas encaminha o produto ao cliente.

**Objetivo:** Mandar os produtos solicitados.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Setor de vendas

* Examina o número do pedido.
* Separa o produto solicitado pelo cliente.
* Informa o Cliente que seu pedido já saiu para entrega.

**Registrar Recebimentos**

**Evento:**O Cliente confirma o recebimento de seu pedido.

**Objetivo:** Registrar confirmação do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

✩Cliente

* Verifica se o pedido já foi entregue.
* Informa o que o pedido foi recebido.