18. Descrição dos Processos de Negócio

**Criar pedido**

**Evento:** Cliente solicita o cardápio para criação de pedido.

**Objetivo:** Criar pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Envia o cardápio de produtos para o cliente
  + Verifica se os produtos contidos no pedido realizado pelo cliente podem serem atendidos.
    - Se algum produto não puder ser atendido, informar ao cliente que o pedido foi recusado ou que o produto está em falta.
  + Verificar se a hamburgueria já possui as informações do cliente.
    - Caso as informações do cliente não existirem, então elas são guardadas em Cliente, caso contrario atualiza as informações caso necessário.
  + Guardar o pedido do cliente em Pedidos.
  + O atendente notifica o cliente com valor do pedido.

**Método de pagamento**

**Evento:** Métodos de pagamento de pedido.

**Objetivo:** Cliente escolhe o método que quer pagar o pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + O atendente solicita qual método de pagamento o cliente quer pagar o pedido.
    - Caso o método escolhido pelo cliente não estiver disponível o cliente é informado que o método é indisponível e se ele quer mudar o método de pagamento caso o cliente não queira mudar, o pedido é encerado.
  + Após o cliente escolher o método valido o atendente cria a ordem do pedido.

**Informar o status do pedido**

**Evento:** Cliente solicita o status do pedido.

**Objetivo:** Cliente solicita o status do pedido para saber em qual face se encontra o pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + O atendente recebe a dúvida sobre o status do pedido está o pedido.
  + É verificado no deposito Pedido e o atendente repassa a informação para o cliente em qual etapa o pedido se encontra.

**Analisar o cancelamento.**

**Evento:** Cliente deseja cancelar pedido.

**Objetivo:** Cliente solicita o cancelamento do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + O atendente recebe a solicitação do cancelamento do pedido.
    - Será verificado o status do pedido, caso o status do pedido estiver em “saiu para entrega” o pedido só poderá ser cancelado no momento que o motoboy for entregar o pedido.
  + O atendente questiona o cliente o motivo do cancelamento e caso concorde, será armazenado no deposito de pedido o motivo do cancelamento.
  + Caso o cancelamento for aprovado e o pagamento ter sido efetuado, o atendente irá notificar o cliente sobre o cancelamento.
    - Caso o pagamento for via cartão, será solicitado o estorno junto com a operadora de cartão através da máquina de cartão.
    - Caso o pagamento seja feito via dinheiro em espécie, será devolvido o valor do pedido para o cliente.
  + O cliente será notificado pelo atendente que foi realizado o cancelamento.
    - Caso o pagamento for via cartão terá que esperar o estorno por pelo menos 3 dias uteis.
    - Caso for pago através de dinheiro em espécie, o motoboy voltara até o endereço informado e devolvera o dinheiro.

**Enviar pedido.**

**Evento:** Enviar pedido ao cliente.

**Objetivo:** Enviar o pedido até o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + O atendente emite o cupom fiscal com as informações necessárias para entregar o pedido ao cliente.
  + Atendente entrega o cupom fiscal e o produto pronto e embalado para o motoboy
  + Atendente altera o status do pedido para “saiu para entrega”.
* Motoboy
  + Motoboy pegas as informações e o produto pronto e sai para entrega.

**Solicitação de feedback.**

**Evento:** Solicitar informações sobre o produto entregue.

**Objetivo:** Solicitar informações do cliente sobre a reação do pedido entregue.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + O atendente solicita do cliente a reação que teve ao receber o produto pronto.
  + O Cliente envia a sua reação e o atendente armazena no deposito de pedidos junto com o numero do pedido do cliente.