18. Descrição dos Processos de Negócio

**Tirar Dúvidas**

**Evento:** Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:** Tirar dúvidas dos clientes sobre algum produto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações de **produtos**.

**Analisar Produtos**

**Evento:** Cliente solicita compra de produto.

**Objetivo:** Verificar os produtos que o cliente quer comprar para obter informações adicionais, tais como Produto está disponível no estoque.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Informa para o cliente se os **produtos** solicitados no pedido estão disponíveis para venda.
  + Analisar cada **produto** para verificar se há necessidade de informações adicionais.
  + Faz **questionamentos** ao cliente solicitando os seus detalhes para registrar em seu depósito de dados **Cadastro > Ordem do pedido**
* O balconista realiza o processo de verificar o depósito de dados **Cadastro** através da informação o telefone fornecido pelo cliente.
* Caso não possua o balconista começa a realizar uma nova entrada no depósito de dados **Cadastro** do cliente.
* O balconista gera uma entrada no depósito de dados **Ordem do pedido** com as informações obtidas.
* O balconista realiza o um questionamento sobre o método de pagamento para o cliente.
* São checadas as informações no depósito de dados **Método de pagamento** para informar o cliente dos métodos disponíveis.

**Tirar Dúvidas (receber pagamento)**

**Evento:** Cliente envia duvidas

**Objetivo:** Tirar duvida do cliente sobre os métodos de pagamento disponíveis

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - Fornece resposta ao cliente podendo consultar informações do depósito de dados **Método de pagamento.**

**Realizar pagamento**

**Evento:** Cliente efetua pagamento

**Objetivo:** Finalizar o processo de efetuar o pedido do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - Com os dados obtidos através da escolha do cliente, uma nova entrada no depósito de dados **Pagamento** para finalizar o processo de compra do pedido.
* É gerada uma **Nota Fiscal** do pedido que é entregue para o cliente com o troco ou o comprovante do cartão baseado na escolha do **Método de Pagamento** do cliente.

**Tirar Dúvidas (mostrar o andamento do pedido)**

**Evento:** Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:** Tirar a dúvida do cliente sobre o status atual do pedido.

Trabalho.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - Fornece resposta ao cliente podendo consultar informações do depósito de dados **Status do Pedido.**

**Analisar o Status do Pedido**

**Evento:** Cliente solicita cancelamento

**Objetivo:** Verifica no depósito **Status do Pedido** em qual passo esta o andamento para saber se pode ou não validar o cancelamento de acordo com as regras de devolução.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - Verifica qual a situação do **Status do Pedido** e realiza uma das possíveis situações:
      * Confere que é possível realizar o cancelamento e o efetua, notificando o cliente que ele pode realizar o processo.
        + O cliente então confirma o processo de cancelamento e adiciona uma nova entrada para o depósito de dados **Cancelamento.**
        + É gerado o processo de verificar o método de pagamento para caso seja feito via cartão realizar a **Solicitação de Estorno** para a **Operadora do Cartão.**

A operadora efetua o estorno e notifica o cliente sobre o cancelamento do pedido e o estorno do pagamento.

* + - * Confere que não é possível realizar o cancelamento e não efetua, notifica o cliente que não é mais possível realizar o cancelamento do pedido.

**Cadastrar informações de envio**

**Evento:** Cliente envia detalhes do cliente sobre o envio.

**Objetivo:** Realizar o cadastramento das informações referentes ao envio do pedido realizado pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - Armazena as informações obtidas do cliente no depósito de dados **Cadastro.**

**Confirmar endereço de entrega**

**Evento:** Cliente informa detalhes de entrega.

**Objetivo:** Garantir a autenticidade dos dados informados pelo cliente para realizar o processo de **Sair para entrega.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - Armazena as informações obtidas do cliente nos depósitos de dados **Cadastro** e **Ordem do pedido**, gerando uma notificação de confirmação de dados de entrega**.**
      * O Motoboy recebe uma confirmação das informações do depósito de dados **Ordem do pedido** e inicia o seu processo de entrega.
        + É adicionado uma nova entrada no depósito de dados **Entrega.**

**Visualizar os detalhes da entrega do pedido**

**Evento:** Motoboy pede uma confirmação dos detalhes e entrega do pedido para o cliente.

**Objetivo:** Confirmar os detalhes do pedido e entrega para **Realizar a Entrega**.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - * Checa o depósito de dados **Ordem do pedido** e informa para o Motoboy os detalhes.
* Motoboy
  + - Realiza o envio do pedido no processo de entrega para o cliente.
      * + Junto do pedido é fornecido a nota fiscal e o troco, caso o método de pagamento seja em dinheiro que é feito o pagamento na hora para o Motoboy, e assim garantindo a entrega.

**Solicitar Feedback**

**Evento:** Balconista solicita a **criação de um feedback** para o **cliente** sobre o **pedido**.

**Objetivo:** O cliente receber uma solicitação de feedback para descrever o que achou do serviço prestado pela hamburgueria e o que pode ser melhorado ou não. Não é obrigatório o cliente realizar o feedback.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + - * Envia uma solicitação de feedback para o cliente após ser concluído a entrega.
        + O cliente pode optar por duas ações:

Realizar o feedback informando se gostou ou não do produto, o que mais gostou do produto, o que pode ser melhorado, se o produto foi entregue dentro do prazo ou não, se o atendimento foi bom ou não.

Apenas ignorar o feedback, que será finalizado após três dias depois da entrega realizada.