18. Descrição dos Processos de Negócio

**Verificar cadastro do cliente**

**Evento:** Cliente informa solicitação de pedido.

**Objetivo:** Enviar uma verificação se o cliente já possui um cadastro.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Envia um pedido de verificação dos detalhes do cliente para verificar se ele já possui um cadastro.

**Validar cadastro**

**Evento:** Cliente envia suas informações.

**Objetivo:** Verifica se os dados fornecidos pelo cliente já estão no deposito de dados **Cliente**, podendo validar e ir para o próximo passo ou realizar o cadastro na hora.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Pega as informações do cliente e verifica no depósito de dados **Cliente** e assim vincular o cliente com o possível pedido no depósito de dados **Pedido**.
    - Se o cliente já possuir um cadastro, o cliente poderá realizar o seu pedido.
    - Se o cliente não possuir o cadastro, será realizado na hora um cadastro do cliente, assim permitindo que ele possa realizar algum pedido.

**Informar Cardápio**

**Evento:** Cliente envia duvidas sobre o produto.

**Objetivo:** Tirar a duvida do cliente, fornecendo a ele um cardápio com os produtos disponíveis.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + - Fornece resposta ao cliente podendo consultar informações dos produtos no depósito de dados **Produto.**

**Analisar Pedido**

**Evento:** Cliente realiza o pedido.

**Objetivo:** Notificar o cliente se os produtos estão ou não disponíveis e qual será o valor total do pedido após continuar com este pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Verifica se o produto que o cliente deseja adicionar ao pedido esta disponível após verificar o depósito de dados **Produto** e informa quanto será o total do pedido. Assim atualizando o depósito de dados **Pedido**.

**Informar método de pagamento**

**Evento:** Ao finalizar a analise de pedido, o cliente recebe as informações de escolha dos métodos de pagamento.

**Objetivo:** Informar o cliente os métodos de pagamento disponíveis.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + - Fornece ao cliente quais métodos estão disponíveis para ele realizar o pagamento, podendo realizar uma consulta no depósito de dados **Métodos de Pagamento**.

**Criar ordem de pedido**

**Evento:** Cliente decide a forma de pagamento

**Objetivo:** Criar uma ordem de pedido vinculada aos detalhes fornecidos pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Com a ultima informação obtida, à ordem do pedido é criada e adicionada ao depósito de dados **Pedido** e é aberto o próximo passo de realizar pagamento.

**Realizar pagamento no aplicativo**

**Evento:** Cliente realiza o pagamento no aplicativo

**Objetivo:** Iniciar o processo de finalização de pagamento do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente (virtual/bot)
  + Verifica no depósito de dados **Pedido** para saber qual método foi escolhido e repassa para a Operadora de Cartão responsável para validar o pagamento.

**Validar o Pagamento**

**Evento:** A operadora do cartão valida o pagamento.

**Objetivo:** Informar ao cliente que o pedido foi aceito.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente (virtual/bot)
  + Recebe a confirmação de validação dos dados do cliente e realiza a notificação informando de que o pagamento foi aceito.
  + Atualiza o depósito de dados **Pedido** para pagamento concluído.

**Não Validar o Pagamento**

**Evento:** A operadora do cartão não valida o pagamento.

**Objetivo:** Informar ao cliente que o pedido não foi aceito.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente (virtual/bot)
  + Recebe a informação de que o pagamento foi recusado e notifica o cliente sobre esta situação.
  + Atualiza o depósito de dados **Pedido** para pagamento recusado.

**Realizar Pagamento na Entrega**

**Evento:** Cliente escolhe fazer o pagamento na entrega.

**Objetivo:** Atualizar o depósito de dados **Pedido** e o deposito de dados **Entrega** informando que o pedido será pago para o motoboy de acordo com as informações do método de pagamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Com os dados informados pelo cliente, ele insere no depósito de dados **Pedido** e o depósito de dados **Entrega** que o cliente deseja realizar o pagamento quando receber o pedido.
    - Nesta parte é informado para depois o motoboy obter a informação se precisa levar a maquininha de cartão ou se é necessário levar troco para caso o pedido seja feito em dinheiro.

**Informar Status do Pedido**

**Evento:** Cliente envia sua dúvida sobre como está o status do pedido.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Informa o cliente sobre o status do pedido, no caso em qual fase do processo esta o pedido dele, através de uma verificação no depósito de dados **Pedido.**

**Analisar o Status do pedido**

**Evento:** Cliente envia uma solicitação de cancelamento do pedido.

**Objetivo:** Verificar se o pedido de cancelamento é válido de acordo com a regra de cancelamento através da verificação o status do pedido (andamento do pedido).

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe a solicitação do cliente e verifica no depósito de dados **Pedido** em qual status o pedido se encontra assim validando ou não a solicitação de cancelamento.
    - Caso seja validado ele parte para o próximo processo de efetuar o cancelamento.
    - Caso não seja valido, ele apenas notifica a impossibilidade de cancelamento do pedido para o cliente.

**Efetuar o Cancelamento**

**Evento:** Atendente efetua o cancelamento do pedido.

**Objetivo:** Cancelar o pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Pega os detalhes do pedido e realiza o cancelamento, abrindo uma nova entrada no depósito de dados **Cancelamento**.

**Verificar o Método do Pagamento**

**Evento:** É verificado qual método foi usado.

**Objetivo:** Saber se é necessário realizar um estorno do pagamento ou se apenas é necessário mudar o status do pedido para cancelado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Com a chamada realizada anteriormente de efetuar o cancelamento, o atendente verifica o depósito de dados **Pedido** para saber qual o método de pagamento foi usado pelo cliente.
    - Se for o aplicativo, a ação tomada é notificar a operadora de cartão, com uma solicitação de estorno. Atualizando no cancelamento que esta como estorno pendente.
    - Caso seja um pedido onde o cliente preferiu pagar na entrega, apenas atualizará o status do pedido para cancelado.

**Efetuar o estorno do pagamento**

**Evento:** Operadora do Cartão realiza o estorno.

**Objetivo:** Concluir o processo de estorno para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente (virtual/bot)
  + Recebe e envia a notificação de estorno para o cliente e o informa que o pedido foi cancelado com sucesso. Também é atualizado o depósito de dados **Cancelamento** para concluído.

**Visualizar os detalhes da entrega do pedido**

**Evento:** Motoboy envia a solicitação de visualizar os detalhes da entrega.

**Objetivo:** Informar o motoboy sobre os detalhes da entrega do pedido para ele se preparar para enviar o pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe a solicitação o motoboy, assim verifica o depósito de dados **Pedido** e repassa para o motoboy as informações necessárias.
* Motoboy
  + Visualiza as informações fornecidas pelo atendente.

**Enviar Pedido**

**Evento:** Motoboy prepara o envio do pedido.

**Objetivo:** Preparar o envio de acordo com os detalhes da entrega.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Motoboy
  + Se preparar para o envio com as informações obtidas com o atendente. Atualizando o status do pedido para **Motoboy a Caminho.**
    - Caso seja um pagamento na entrega com cartão, o motoboy leva uma maquinha para receber o pagamento do cliente.
    - Se for pagamento em dinheiro, ele leva o troco.
    - Em todos os casos ele leva a nota fiscal.

**Realizar a Entrega do Pedido já pago**

**Evento:** Motoboy realiza o envio do pedido e o cliente recebe o pedido.

**Objetivo:** Cliente receber o produto do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Motoboy
  + Entrega o produto mais a nota fiscal para o cliente e atualiza o depósito de dados **Entrega** para entrega concluída.

**Realizar a Entrega do Pedido + Cobrança**

**Evento:** Motoboy realiza o envio do pedido e o cliente recebe o pedido e realiza o pagamento.

**Objetivo:** Cliente receber o produto do pedido e realizar o pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Motoboy
  + Realiza a cobrança do pagamento assim como foi combinado entre o cliente e a hamburgueria.
  + Após o pagamento ele entrega o produto para o cliente juntamente da nota fiscal e o troco se necessário. Assim atualizando o depósito de dados **Entrega** para concluída.

**Informar Status da entrega**

**Evento:** Atendente realiza uma verificação do status da entrega.

**Objetivo:** Verificar se a entrega já foi concluída para assim poder solicitar um feedback do serviço para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Visualiza o depósito de dados **Entrega** e verifica se esta como concluída a entrega.

**Solicitar Feedback**

**Evento:** Atendente envia uma solicitação de feedback e o cliente recebe.

**Objetivo:** Pedir uma avaliação do serviço prestado ao cliente e o que ele achou do produto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Envia uma solicitação de feedback para o cliente. Nela contem:
    - Uma notificação que é opcional o feedback e que o feedback estará disponível no site/aplicativo em até 3 dias.
    - Pergunta se o envio foi bom ou não.
    - Se os produtos chegaram em bom estado.
    - Se esta satisfeito com o produto e o que melhorar.
    - Se o atendimento foi bom ou não e o que melhorar no atendimento.
    - Uma nota de 0 a 5 para dar para este pedido e outro para a entrega.

**Realizar Feedback do serviço**

**Evento:** Cliente realiza a decisão de fazer ou não o feedback.

**Objetivo:** Obter feedback para poder melhorar o serviço fornecido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente (virtual/bot)
  + Atualiza com as informações obtidas no processo anterior o depósito de dados **Feedback.**
    - Caso o cliente não tenha realizado um feedback em até 7 dias, o processo se finaliza.