18. Descrição dos Processos de Negócio

**Analisar solicitação de agendamento**

**Evento:** Cliente solicita agendamento de serviço.

**Objetivo:** Recepcionista deverá analisar a solicitação de agendamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Verifica o agendamento para ver se há horários disponíveis.
    - Checa se a data e hora solicitada está vaga, caso contrário, verifica a data e hora mais próxima.
* Devolve ao cliente os detalhes do atendimento e a informação de data e hora.

**Agendar serviço solicitado**

**Evento:** Recepcionista realiza agendamento.

**Objetivo:** Agendar o serviço do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe a confirmação do cliente.
  + Acessa o agendamento para agendar o serviço do cliente.
    - Agenda o serviço do cliente, adicionando a informação do cliente e a informação de data e hora.
* Retorna ao cliente uma mensagem informando que o serviço foi agendado.

**Receber solicitação de serviço**

**Evento:** Cliente solicita serviço.

**Objetivo:** Recepcionista recebe um cliente solicitando serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe os detalhes do cliente.
  + Acessa o agendamento para agendar o serviço solicitado pelo cliente.
    - Agenda o serviço do cliente, adicionando as informações do cliente e as informações de data e hora.
  + Recepção informa ao cliente a confirmação do atendimento.

**Realizar serviço**

**Evento:** Tosador realiza serviço.

**Objetivo:** Tosador realiza o serviço para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Tosador
  + Acessa o agendamento para verificar os serviços que deverá realizar no dia.
  + Recebe do cliente o pet mais a informação de preferências.
  + Realiza o serviço de acordo com as preferências do cliente.
    - Cliente que não possuir preferências, receberá o serviço padrão.
* Após finalizar o serviço, deverá entregar o pet ao cliente.

**Analisar solicitação de agendamento**

**Evento:** Cliente solicita agendamento de taxi pet.

**Objetivo:** Recepcionista deverá analisar a solicitação de agendamento de taxi pet do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Verifica o agendamento para ver se há horários disponíveis para o taxi pet.
    - Checa se a data e/ou hora solicitada está vaga, caso contrário, verifica a data e hora mais próxima.
* Devolve ao cliente os detalhes do atendimento e a informação de data e hora.

**Agendar serviço solicitado**

**Evento:** Recepcionista agenda serviço.

**Objetivo:** Agendar o serviço de taxi pet do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe a confirmação do cliente.
  + Acessa o agendamento para agendar o serviço de taxi pet do cliente.
    - Agenda o serviço de taxi pet do cliente, adicionando a informação do cliente e a informação de data e hora.
* Retorna ao cliente uma mensagem informando que o serviço de taxi pet foi agendado.

**Receber solicitação de serviço**

**Evento:** Cliente solicita atendimento de taxi pet

**Objetivo:** Recepcionista recepciona um cliente solicitando serviço de taxi pet.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe os detalhes do cliente.
  + Acessa o agendamento para agendar o serviço de taxi pet solicitado pelo cliente.
    - Agenda o serviço de taxi pet, adicionando as informações do cliente as informações de data e hora.
  + Recepção informa ao cliente a confirmação do atendimento.

**Buscar o pet para realizar serviço**

**Evento:** Taxi pet efetua busca do pet.

**Objetivo:** Buscar cliente em sua residência para realizar serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Motorista
  + Verifica o agendamento para ver os serviços do dia.
  + Após checar o endereço do cliente, motorista parte para buscar o pet.

**Realizar serviço**

**Evento:** Taxi pet efetua entrega do pet.

**Objetivos:** Motorista efetua a entrega do pet, após a conclusão do serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Motorista
  + Recebe do cliente o pet e a informações de preferências.
    - Checa o agendamento para verificar o local solicitado pelo cliente.
  + Realiza o serviço de taxi pet, levando o pet ao local solicitado.
  + Após a finalização do serviço, motorista avisa o término do serviço, e entrega o pet de volta a residência do cliente.

**Vender produtos**

**Evento:** Cliente solicita comprar produto.

**Objetivo:** O cliente faz uma solicitação para comprar um produto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Cliente leva um ou mais produtos ao caixa.
  + Passa o produto no caixa.
  + Registra produto no caixa.
  + Informa valor total.

**Receber pagamento em dinheiro**

**Evento:** Cliente efetua pagamento em dinheiro.

**Objetivo:** Após pegar o produto, cliente efetua pagamento em dinheiro.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe dinheiro como forma de pagamento do cliente.
  + Verifica se a quantia necessária é suficiente para efetuar o pagamento do produto.
  + Após efetuar pagamento, devolve o produto e a nota fiscal ao cliente, e se necessário, o troco.

**Receber pagamento em cartão de débito/crédito**

**Evento:** Cliente efetua pagamento em cartão.

**Objetivo:** Após pegar o produto, cliente efetua pagamento em cartão.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* + Recepcionista
    - Registra o produto no caixa, para que cliente possa efetuar o pagamento.
    - Cliente seleciona a forma de pagamento do produto.
    - Seleciona a opção de cartão.
    - Envia a solicitação de pagamento para a operadora de cartões.

**Analisar a resposta da operadora cartão**

**Evento:** Operadora de cartão envia resposta da transação.

**Objetivo:** Recepção recebe a resposta da operadora de cartão acerca da solicitação de pagamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe resposta da operadora de cartão.
  + Cliente efetua pagamento do produto.
  + Pagamento fica registrado no histórico de pagamento do cliente.

**Vender plano de serviço**

**Evento:** Cliente solicita compra de plano de serviço.

**Objetivo:** Vender um plano de serviço para um cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Verifica os planos de serviço para o cliente.
  + Informa os detalhes do plano de serviço.
  + Informa o valor total para o cliente.
  + Vincula o plano de serviço aos dados do cliente.

**Receber pagamento em dinheiro**

**Evento:** Cliente efetua pagamento do plano de serviço em dinheiro.

**Objetivo:** Receber dinheiro do cliente para que seja efetuada o pagamento do plano de serviço escolhido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe o dinheiro do cliente para efetuar o pagamento do plano de serviço.
  + Verifica os dados do cliente para checar o plano escolhido.
  + Efetua o pagamento do cliente.
    - Recepção deve dar baixa no pagamento.
* Entrega a nota fiscal ao cliente, e se necessário, o troco.

**Receber pagamento em cartão de débito/crédito**

**Evento:** Cliente efetua pagamento do plano de serviço em cartão.

**Objetivo:** Receber o cartão do cliente para que seja efetuada o pagamento do plano de serviço escolhido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Cliente insere o cartão para poder efetuar o pagamento do plano de serviço.
  + Verifica os dados do cliente para checar o plano escolhido.
    - Atualiza os dados do plano, se necessário.
* Efetua o pagamento para o cliente.
* Envia a solicitação de pagamento para a operadora de cartões.

**Analisar resposta da operadora cartão**

**Evento:** Operadora de cartão confirma transação.

**Objetivo:** Analisar a resposta da operadora de cartão para concluir o pagamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe a confirmação da transação da operadora de cartão.
  + Cliente efetua o pagamento do plano de serviço.
  + Analisa o status do plano de serviço.
  + Altera o status do plano se serviço para “Pago”.
  + Registra o pagamento no histórico de pagamentos do cliente.
  + Emite a nota fiscal e entrega para o cliente.

**Analisar solicitação de devolução e produto**

**Evento**: Cliente solicita devolução monetária.

**Objetivo:** Analisar a solicitação de devolução e o produto para que o recepcionista possa realizar a devolução monetária do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe do cliente uma solicitação de devolução monetária, o produto e o motivo da devolução.
  + Verificará o produto para ver se a devolução é válida.
  + Verificará o sistema para checar o preço do produto.
  + Avisará o cliente que sua solicitação está em análise.

**Realizar devolução monetária**

**Evento:** Cliente recebe devolução monetária.

**Objetivo:** Após análise do produto, o recepcionista deverá realizar a devolução monetária ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Conclui a análise do produto.
  + Acessa os pagamentos do cliente para verificar o preço do produto.
  + Realiza a devolução monetária ao cliente.

**Negar devolução monetária**

**Evento:** Cliente não recebe devolução monetária.

**Objetivo:** Após análise do produto, o recepcionista não deverá realizar a devolução monetária ao cliente, após concluir que a devolução não se enquadra.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Acessa o pagamento para verificar o preço do produto.
  + Recusa a devolução monetária e explica o motivo para o cliente.

**Analisar solicitação de troca de produto**

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

**Objetivo:** Analisar a solicitação de troca de produto para que o recepcionista possa realizar a troca de produto ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe do cliente uma solicitação de troca de produto, o produto e o motivo da troca.
  + Verificará o produto para ver se a troca é válida.
  + Verificará o sistema para checar o preço do produto, para que possa trocar por um de igual valor.
  + Avisará o cliente que sua solicitação de troca está em análise.

**Realizar troca**

**Evento:** Cliente recebe novo produto.

**Objetivo:** Após análise do produto, o recepcionista deverá realizar a troca de produto ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe o produto do cliente.
  + Conclui a análise do produto.
  + Acessa os pagamentos do cliente para verificar o preço do produto, para realizar a troca.
  + Realiza a troca de produto ao cliente.

**Negar troca de produto**

**Evento:** Cliente não recebe novo produto.

**Objetivo:** Após análise do produto, o recepcionista não deverá realizar a troca de produto ao cliente, após concluir que a troca não se enquadra.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Termina a análise do produto, e conclui que a troca não se enquadra nesse caso.
  + Não realiza a troca de produto.
  + Devolve o produto antigo para o cliente e explica o motivo da recusa.

**Analisar produto**

**Evento:** Fornecedor recebe lista de produto.

**Objetivo:** Fazer uma lista de produtos para enviar ao fornecedor para comprar novos produtos.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Faz uma análise de produtos em falta.
  + Envia a lista de produtos para o fornecedor, para que possam comprar.

**Pagar fornecedor**

**Evento:** Fornecedor recebe pagamento.

**Objetivo:** Pagar fornecedor após compra de produtos.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Recebe novos produtos do fornecedor.
  + Realiza pagamento ao fornecedor.

**Solicitar devolução produto**

**Evento:** Fornecedor recebe solicitação de devolução de produto.

**Objetivo:** Enviar uma solicitação para devolver produtos ao fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Solicita uma devolução de produto.
  + Envia o produto e explica o motivo da devolução.

**Realizar devolução**

**Evento:** Fornecedor recebe produto.

**Objetivo:** Devolver produtos ao fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Envia o produto de volta ao fornecedor.
  + Fornecedor aceita devolução.

**Solicitação de troca**

**Evento:** Fornecedor recebe solicitação de troca de produto.

**Objetivo:** Enviar uma solicitação para trocar produtos com o fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Solicita uma troca de produto.
  + Envia o produto e explica o motivo da troca.

**Enviar produto para troca**

**Evento:** Fornecedor recebe produto para troca.

**Objetivo:** Trocar produtos com o fornecedor

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recepcionista
  + Envia o produto de volta ao fornecedor.
  + Fornecedor realiza a troca do produto.