|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pedido de Produto padrão** |
| Entregar Catálogo  **Evento:** Cliente solicita catálogo de produtos padrão  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente   * Fornece o catálogo e mostra a variedade de cores e tamanhos. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Cliente realiza o pedido padrão  **Objetivo**: Registrar o pedido do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica se os itens que estão contidos no pedido realizado pelo cliente podem ser atendidos.   + Se o produto estiver disponível confirma o pedido,   + Se tiver algum produto que não se encontra no estoque, informa o cliente sobre o ocorrido e indica outros produtos. * Verifica se o cliente já possui cadastro.   + Se o cliente já tiver cadastro poderá atualizar seus dados.   + Se não tiver nenhuma informação sobre o cliente elas serão guardadas em Cliente. * Registra os detalhes do pedido. |
| Solicitar Produto  **Evento**: Atendimento solicita produto  **Objetivo**: Preparar o pedido do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente   * Verifica os produtos que estão contidos no pedido. * Solicita ao setor de Estoque que prepare o pedido. * Marca que o pedido foi solicitado ao Estoque. |
| Entregar Produto  **Evento:** Estoque entrega produto  **Objetivo:** Entregar pedido ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente   * Consulta o pedido que foi entregue pelo Estoque. * Verifica o cliente que solicitou o pedido. * Entrega ao cliente o produto e a guia de pagamento. * Marca que o pedido foi entregue ao cliente. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pedido de Produto Personalizado** |
| Entregar Catálogo  **Evento:** Cliente solicita catálogo de produtos personalizáveis  **Objetivo:** Mostrar o catálogo de produtos ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Fornece o catálogo e mostra a variedade de cores e tamanhos dos produtos personalizáveis. |
| Registrar Pedido  **Evento:** Cliente realiza o pedido personalizado  **Objetivo**: Registrar o pedido do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica se o cliente já possui cadastro.   + Se o cliente já tiver cadastro poderá atualizar seus dados.   + Se não tiver nenhuma informação sobre o cliente elas serão guardadas em Cliente. * Registra os detalhes do pedido personalizado. * Entrega o pedido com os detalhes da personalização ao setor de costura. |
| Receber Orçamento  **Evento**: Costura entrega orçamento  **Objetivo**: Calcular o valor da personalização.  **Trabalhadores Envolvidos:**  Atendente   * Verifica a situação do orçamento.   + Se a personalização for aprovada registra o valor do orçamento em Pedido.   + Se não for possível realizar o trabalho informa ao cliente a recusa do pedido e fornece uma nova sugestão de personalização. * Guarda em Orçamento a resposta do setor de Costura. |
| Tratar resposta  **Evento:** Cliente envia resposta  **Objetivo**: Verificar a resposta do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente  .   * Guarda no banco de dados Pedido e Orçamento a resposta do cliente. * Solicita que o cliente realize o pagamento no caixa e entrega a guia de pagamento. * Encaminha o orçamento ao caixa. |
| Solicitar Preparação do Pedido  **Evento:** Caixa entrega ordem de confecção  **Objetivo**: Liberar a confecção da personalização.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente   * Verifica o pedido contido na ordem de confecção. * Entrega a ordem de confecção ao setor de Costura. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Pagamento do Pedido** |
| Registrar Pagamento  **Evento:** Cliente entrega guia do pedido  **Objetivo:** Registrar o pagamento.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Caixa     * Verifica a qual pedido a guia de pagamento está atrelada. * Registra que o pedido está em processo de pagamento. * Pergunta ao cliente qual será a forma de pagamento e devolve a guia de pagamento. |
| Tratar Pagamento em Dinheiro  **Evento:** Cliente realiza o pagamento em dinheiro  **Objetivo**: Receber o pagamento em dinheiro.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Verifica a resposta do cliente.   + Se o cliente realizar o pagamento em dinheiro deverá entregar seu troco se houver e entregar o comprovante de pagamento.   + Se o cliente solicitar a chave pix, deverá informar ela ao cliente. * Registra que o pagamento foi realizado. |
| Tratar Pagamento em Pix  **Evento:** Cliente realiza o pagamento em transferência pix  **Objetivo**: Recebe o pagamento por pix.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Entrega o comprovante de pagamento ao cliente. * Registra que o pagamento foi realizado. |
| Entregar Ordem de Confecção  **Evento:** Caixa entrega ordem de confecção  **Objetivo**: Entregar a ordem de confecção a costura.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Verifica a situação do pagamento do pedido. * Encaminha a ordem de confecção para o Atendimento. * Registra que a ordem de confecção foi aprovada. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Devolução / Troca do Produto Padrão** |
| Verificar Solicitação  **Evento:** Cliente solicita Devolução ou Troca do produto  **Objetivo:** Verificar se a solicitação está dentro do prazo.  **Trabalhadores Envolvidos**:  Atendente   * Trata a solicitação do cliente.   + Se ele solicitar devolução do valor pergunta ao cliente se ao invés de devolver, gostaria de trocar por outro produto. * Verifica a solicitação de devolução/troca do produto.   + Se o prazo para devolução/troca estiver expirado, informa ao cliente que a solicitação foi negada.   + Se a solicitação estiver dentro do prazo, entrega o nº da solicitação. * Registra a solicitação em Pedido. |
| Examinar Produto  **Evento:** Cliente entrega produto para avaliação  **Objetivo**: Analisar o produto.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica a integridade do produto.   + Se o produto estiver fora das especificações, a solicitação é recusada e o produto é devolvido ao cliente.   + Se o produto estiver de dentro das especificações, a solicitação é aprovada     - Sendo solicitação de devolução a informação é guardada no banco de dados Devolução.     - Sendo solicitação de troca a informação é guardada no banco de dados Troca. * O Atendente poderá entregar ao cliente um vale-compra em caso de troca ou pedir que ele se direcione ao caixa junto a guia do pedido para que seja realizado o estorno do valor do pedido. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Estornar Valor para Cliente** |
| Registrar Devolução  **Evento:** Cliente entrega guia do pedido  **Objetivo:** Registrar a solicitação.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Recebe a guia do pedido e registra a solicitação. * Pergunta ao cliente qual será a forma de pagamento. |
| Tratar Devolução  **Evento:** Cliente envia resposta  **Objetivo**: Tratar a resposta do cliente.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Verifica a resposta do cliente.   + Se o cliente escolher dinheiro é realizado o pagamento.   + Se escolheu pix o Caixa solicita a chave pix. * Registra o estorno que foi realizado nos bancos de dados Devolução e Pagamento. |
| Realizar Pix  **Evento**: Cliente informa chave pix  **Objetivo**: Realizar o pagamento através do pix.  **Trabalhadores Envolvidos:** Caixa   * Realiza a transferência através da chave pix do cliente. * Registra bancos de dados Devolução e Pagamento que o pagamento foi realizado. |
| Confirmar Estorno  **Evento:** Cliente entrega comprovante de estorno  **Objetivo**: Guardar o comprovante de pagamento do estorno.  **Trabalhadores Envolvidos**: Caixa   * Recebe o comprovante do estorno realizado. * Registra o recebimento do comprovante. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Retirada do Produto Personalizado** |
| Receber Solicitação de Retirada  **Evento:** Cliente informa número do pedido  **Objetivo:** Verificar a solicitação.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica o número do pedido. * Registra que a retirada está em progresso. |
| Solicitar Produto  **Evento:** Atendimento solicita produto  **Objetivo**: Preparar entrega do pedido.  **Trabalhadores Envolvidos**: Atendente   * Verifica os produtos contidos no pedido. * Solicita os produtos ao Estoque para que seja realizado a preparação. |
| Entregar Produto  **Evento**: Estoque entrega produto  **Objetivo**: Entrega do produto ao cliente.  **Trabalhadores Envolvidos:** Atendente   * Verifica o pedido e os produtos contidos nele. * Entrega o produto para o cliente. * Registra que o pedido foi entregue. |

|  |
| --- |
| **Cenário: Tratar Entrega do Produto** |
| Receber Solicitação de Produto  **Evento:** Atendimento solicita produto  **Objetivo:** Verificar a solicitação.  **Trabalhadores Envolvidos**: Estoquista   * Verifica se tem os produtos contidos no pedido.   + Se retirar um produto do estoque deverá marcar a retirada em Produto. |
| Entregar Produto  **Evento:** Estoque entrega produto  **Objetivo**: Preparar entrega do pedido.  **Trabalhadores Envolvidos**: Estoquista   * Verifica os produtos contidos no pedido e registra que foi realizada a separação. * Entrega o pedido para o atendimento. |
|  |