18. Descrição dos Processos de Negócio

**Tirar Dúvidas**

**Evento:**Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:**Tirar dúvidas dos clientes sobre algum produto/serviço/compra.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
* Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações de **produtos,** gerando o recebimento e devoluçãodo **produto** para o fornecedor
* Farmacêutico
* Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações de **serviços,** além de trocas e devoluções.
* Caixa
* Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações da **compra**.

**Analisar Produtos**

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

**Objetivo:**Verificar os produtos que o cliente quer comprar para obter informações adicionais, tais como Receita e Detalhes de um documento com foto e/ou Detalhes do Cliente para cadastramento no site do Fabricante ou do Ministério da Saúde nos programas Farmácia Popular.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
* Coloca os produtos solicitados para a compra no depósito de dados **compra**.
* Analisar cada **produto** para verificar se há necessidade de informações adicionais.
* Há necessidade de obter os detalhes do cliente para cadastrá-lo no Fabricante:
* Faz **questionamentos** ao cliente solicitando os seus detalhes.
* Há necessidade de obter receita e detalhes do doc com foto:
* Faz **questionamentos** ao cliente solicitando receita e detalhes do doc com foto.

**Cadastrar Cliente no Site do Fabricante**

**Evento**: Cliente envia informações para a realização de seu cadastro

**Objetivo**: Realizar o cadastro no site do fabricante para o envio de dados e detalhes fornecidos pelo cliente

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Fabricante
* Recebe detalhes do cadastro do cliente
* Inserir informações do cadastro do cliente no repositório de dados
* Analisar o cadastro para verificar se há algum dado importante para ser adicionado

**Tentar Novamente Cadastrar o Cliente**

**Evento:** O cliente encontra um tipo de erro ao se cadastrar

**Objetivo:** Cadastrar o cliente novamente no site

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Fabricante
* Recebe detalhes e dados do cliente
* Analisar o histórico de compras do cliente para dar descontos pertinentes

**Receber Reposta**

**Evento:** Fabricante envia resposta ao cliente a respeito do erro ocorrido no cadastro

**Objetivo:** alertar o cliente que houve um erro inesperado na geração do cadastro

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Fabricante
* analisa detalhadamente as informações obtidas no cadastro
* avalia se houve algum erro no cadastro
* fornece resposta ao cliente consultar a geração do cadastro

**Registrar Detalhes da Receita**

**Evento:** Cliente recebe detalhes da receita

**Objetivo:** Verificar e registraros detalhes da receita que o cliente solicitou, além do documento com foto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
* Fornecer orientações e respostas a respeito da receita do cliente, assim como esclarecer os detalhes da receita
* Registra detalhadamente a receita conforme pedido pelo cliente

**Cobrar Receita e Detalhe dos Doc com Foto**

**Evento:** Cliente solicita a receita

**Objetivo:** Enviar a receita pronta e detalhada para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
* Solicitar doc com foto com as informações contidas do cliente
* Efetuar a cobrança da receita do cliente
* Aplicar desconto ou promoção na compra da receita se possível

**Analisar Serviços**

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

**Objetivo:**Verificar os serviços que o cliente desejacomprar para obter informações adicionais, tais como Receitas e Detalhes de um documento com foto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Farmacêutico
* Avalia receita e separa os produtos e serviços colocando-os no depósito de dados **compra**
* Analisa cada **serviço** para verificar se há necessidades de informações adicionais.
* Há necessidade de obter receita e detalhes do doc com foto:
* Faz **questionamentos** ao cliente solicitando receita e detalhes do doc com foto.

**Receber Pagamento**

**Evento:**Cliente efetua o pagamento do produto e/ou serviço.

**Objetivo:**Verificar a forma de pagamento que o cliente deseja, verificar dados do cliente para inclusão da Nota Fiscal eletrônica.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Caixa
* Analisa a forma de pagamento da **compra**, verifica se o cliente deseja inserir **NF-e** no **pagamento.**

**Efetuar a troca do produto**

**Evento:** Fabricante efetua a troca do produto depois da solicitação do cliente

**Objetivo:** Efetuar a troca caso o produto seja autorizado

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Fabricante :
* Trocar produtos com defeitos
* Verificar se o produto foi autorizado a ser trocado
* Enviar um novo produto