

18. Descrição dos Processos de Negócio

Anotar Pedido

Evento: Cliente solicita compra de produto.

Objetivo: Anotar o pedido do cliente para finalizar a compra.

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
 - Anota os pedidos e gera o orçamento da compra.

Receber Pagamento

Evento: Atendente informa o orçamento do pedido.

Objetivo: Receber o pagamento dos produtos escolhidos pelo cliente.

Trabalhadores envolvidos:

- Atendente
 - Informa o valor da compra, recebe o pagamento e dá a nota fiscal e o troco para o cliente.

Entregar itens solicitados

Evento: Atendente entrega os produtos comprados.

Objetivo: Entregar os produtos comprados pelo cliente.

Trabalhadores envolvidos:

- Atendente
 - Entrega os produtos numa sacola para o cliente.

Receber pedido de encomenda

Evento: Cliente solicita encomenda de produto.

Objetivo: Anotar o pedido de encomenda para realizar a entrega do mesmo e cobrança do valor ao cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
 - Faz questionamentos para entender o que o cliente deseja e anota o pedido.

Separar itens

Evento: Atendente separa os produtos.

Objetivo: Separar os produtos solicitados pelo cliente para realização da entrega.

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
 - Separa os produtos em sacolas, junto com o valor total do pedido e os entrega ao entregador.

Entregar Produtos

Evento: Entregador informa o orçamento da encomenda.

Objetivo: Receber o pagamento da encomenda e entregá-la ao cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Entregador
 - Informa o cliente do valor total da sua compra, recebe a quantia devida pelo cliente e entrega os produtos junto do troco e recibo da compra.

Encaminhar pedido ao fornecedor

Evento: Gerente de estoque encaminha pedido de mercadorias.

Objetivo: Solicitar ao fornecedor mercadorias para repor o estoque.

Trabalhadores Envolvidos:

- Gerente de estoque
 - Verifica quais produtos estão em falta e encaminha o pedido de tais produtos ao fornecedor.

Realizar Pagamento

Evento: Fornecedor envia orçamento do pedido.

Objetivo: Realizar o pagamento dos produtos encomendados ao fornecedor para garantir o seu envio à sede.

Trabalhadores Envolvidos:

- Gerente de estoque
 - Realiza o pagamento ao fornecedor mediante apresentação do orçamento do pedido.

Receber a mercadoria

Evento: Fornecedor realiza a entrega dos produtos.

Objetivo: Receber os produtos que o fornecedor enviou.

Trabalhadores Envolvidos:

- Gerente de estoque
 - Após o recebimento dos produtos, organiza o estoque para que tudo esteja no lugar.
- Atendente
 - Pode receber os produtos, caso o Gerente de estoque não esteja na loja ou esteja ocupado.