18. Descrição dos Processos de Negócio

**Anotar Pedido**

**Evento:** Cliente realiza pedido.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Verifica se os itens solicitados no pedido do cliente podem ser atendidos.
    - Caso não seja possível atender, informar que ele pode realizar uma encomenda.
  + Cria o pedido com os itens solicitados pelo cliente.

# Gerar orçamento

**Evento:** Atendente gera orçamento.

**Objetivo:** Gerar um orçamento para o cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Atendente
  + Gera um orçamento para o cliente com base nos produtos escolhido por ele.
    - Consulta os produtos e atualiza a quantidade deles
    - Atualiza o pedido com os valores do orçamento
  + Entrega o orçamento para o cliente.

# Receber Pagamento em dinheiro

**Evento:** Cliente paga em dinheiro.

**Objetivo:** Receber o pagamento em dinheiro dos produtos escolhidos pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe o pagamento em dinheiro,
    - Consulta o pedido e os produtos para conferir o dinheiro
  + Entrega a nota fiscal, o troco para o cliente e os produtos para o cliente
  + Finaliza pedido

# Receber Pagamento em Cartão

**Evento:** Cliente paga com cartão.

**Objetivo:** Receber o pagamento em Cartão dos produtos escolhidos pelo cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe o cartão.
    - Consulta o pedido e os produtos para conferir o valor
    - Insere o cartão na máquina para o cliente digitar a senha
  + Aguarda a resposta do provedor do cartão

# Receber Confirmação do pagamento

# Evento: Provedor do cartão envia resposta da transação.

**Objetivo:** Receber a confirmação do pagamento do cliente.

**Trabalhadores envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe a resposta do provedor do cartão
    - Caso a resposta seja uma recusa, informa ao cliente.
    - Caso a resposta seja uma aprovação, entrega o cartão junto do seu recibo, dos produtos e da nota fiscal
  + Finaliza o pedido

# Receber pedido de encomenda

# Evento: Cliente realiza pedido de encomenda.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe o pedido de encomenda do cliente
    - Verifica se os dados do cliente estão cadastrados
      * Caso não estejam, é feito o cadastro
      * Caso estejam, verifica se é necessário atualiza-los
  + Cria o pedido de encomenda

# Gerar orçamento da encomenda

# Evento: Atendente gera orçamento da encomenda.

**Objetivo:** Gerar um orçamento do pedido de encomenda para que o cliente possa aprovar.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Cria o orçamento do pedido de encomenda
    - Atualiza o pedido de encomenda com os valores
  + Envia o orçamento e as formas de pagamento para o cliente

# Separar itens

**Evento:** Cliente aprova o orçamento.

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

# Atendente

* + Recebe a aprovação do orçamento pelo cliente.
  + Separa os produtos.
  + Atualiza o status do pedido de encomenda.
  + Cria uma encomenda com os dados do pedido.
  + Envia um aviso de entrega ao setor de entregas.

# Receber status da entrega

**Evento:** Setor de entrega envia status da entrega.

**Objetivo:** Receber o status da entrega da encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe status da entrega do entregador
  + Atualiza o status da encomenda
    - Caso a entrega não tenha sido bem-sucedida, contata o cliente

# Contatar cliente

**Evento:** Atendente contata cliente.

**Objetivo:** Falar com cliente sobre a entrega.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Consulta os dados do cliente e do pedido de encomenda
    - Contata o cliente para obter esclarecimentos acerca da entrega
  + Aguarda a resposta do cliente

# Receber resposta do cliente

**Evento:** Cliente responde o contato.

**Objetivo:** Receber uma resposta do cliente sobre a encomenda

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
  + Recebe a resposta do cliente
    - Caso seja constatado alguma alteração nos dados, o pedido de encomenda é atualizado

# Preparar Entrega de encomenda

**Evento:** Entregador recebe aviso de entrega.

**Objetivo:** Preparar a entrega de encomenda do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Entregador
  + Recebe o aviso de entrega do atendente
    - Consulta os dados do cliente e da encomenda
    - Cria o roteiro de entrega
    - Consulta o lançamento para obter o troco do cliente
      * Caso o pagamento seja em cartão, o entregador levará a máquina de cartão**.**

# Sair para entrega

**Evento:** Entregador sai para entrega.

**Objetivo:** Sair para entregar a encomenda do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Entregador
  + Leva a encomenda e o roteiro de entrega para realizar a entrega
    - Atualiza o Status da encomenda e caso o endereço não seja encontrado ou o cliente não esteja no local, informa os dados no roteiro de entrega.

# Prestar contas

**Evento:** Entregador presta contas.

**Objetivo:** Prestar contas da entrega da encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Entregador
  + Devolve o troco para o caixa
    - Caso o cliente tenha pago com o cartão, devolve a máquina de cartão
  + Envia o status da entrega para o setor de atendimento ao cliente.

# Criar lista de compras

**Evento:** Gerente de estoque cria lista de compras.

**Objetivo:** Criar uma lista de compras para o estoque.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Verifica os produtos que estão faltando no estoque
    - Cria a lista de compras

# Encaminhar pedido ao fornecedor

# Evento: Gerente de estoque encaminha pedido ao fornecedor.

**Objetivo:** Encaminhar o pedido ao fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Consulta a lista de compras e a lista de fornecedores
  + Envia a lista de compras para os fornecedores
  + Cria o pedido de compra ao fornecedor com os dados dos produtos

# Receber orçamento do fornecedor

# Evento: Fornecedor envia orçamento do pedido.

**Objetivo:** Gerente de estoque recebe o orçamento do fornecedor

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Aguarda o fornecedor mandar o orçamento dos produtos solicitados.
    - Guarda o orçamento do fornecedor para o pagamento
    - Atualiza o status do pedido de compra ao fornecedor

# Receber canhoto assinado e (troco)

**Evento:** Fornecedor entrega canhoto assinado e (troco).

**Objetivo:** Receber o canhoto assinado pelo fornecedor e o (troco).

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Recebe o canhoto assinado e o (troco)
    - Atualiza o status do pedido e realiza o lançamento do dinheiro no caixa

# Receber canhoto assinado e cartão

**Evento:** Fornecedor entrega canhoto assinado, cartão e recibo.

**Objetivo:** Receber o canhoto assinado pelo fornecedor e o cartão.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Recebe o canhoto assinado, o cartão e o recibo do cartão
    - Atualiza o status do pedido e realiza o lançamento da despesa no caixa.

# Entregar canhoto assinado

**Evento:** Gerente de estoque entrega canhoto assinado.

**Objetivo:** Entregar o canhoto assinado para o fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Entrega o canhoto assinado para o fornecedor
    - Atualiza o status do pedido de compra ao fornecedor

# Receber produtos

**Evento:** Fornecedor entrega os produtos e a nota fiscal.

**Objetivo:** Receber os produtos comprados e verificar se a entrega está correta.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente de estoque
  + Recebe os produtos comprados
  + Consulta os dados do pedido e confere os produtos com a nota fiscal.
    - Caso os produtos estejam incorretos, recusa a entrega.