**Descrição dos Processos de Negócios**

**Cenário: Solicitar serviços**

**Processo**: Receber solicitação de serviços

**Evento:** Cliente solicita serviço

**Objetivo:** Receber solicitação de serviço do cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica se o serviço solicitado pode ser atendido pela gráfica.
* Se não puder ser atendido, recusar a solicitação de serviço.
* Guarda a informação do serviço que não pôde ser atendido.
* Recusa solicitação de serviço e finaliza.
* Cria a ordem de serviço, calculando o valor total do serviço, estima a data de entrega e, se possível, realiza a impressão teste.
* Informa ao cliente o valor, a data de retirada e, possivelmente, o teste de impressão.

**Processo**: Receber em dinheiro

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (dinheiro) e data de retirada

**Objetivo:** Receber pagamento em dinheiro

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica se o valor entregue é suficiente para a realização da compra.
  + Se o valor não for suficiente informa ao cliente e devolve o valor.
* Entrega o recibo ao cliente e o troco se houver e informa a data de retirada, se o serviço for prestado pela gráfica.

**Processo**: Realizar serviço

**Evento:** Designer realiza o serviço

**Objetivo:** Realizar o serviço solicitado pelo cliente

**Trabalhador envolvido:** Designer

* Consulta a ordem de serviço
* Realiza o serviço de acordo com o pedido do cliente.
* Cria a arte, se for parte do pedido, e fecha o arquivo para impressão.
* Realiza a impressão no suporte.
* Marca o serviço como concluído
* Armazena o produto finalizado

**Processo**: Receber em cartão

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (cartão) e data de retirada

**Objetivo:** Receber pagamento em cartão

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Consulta a ordem de serviço para ver o valor.
* Solicita o cartão do cliente.
* Solicita a senha do cliente.
* Aguarda a aprovação da transação.

**Processo**: Receber retorno do provedor de cartão

**Evento:** Provedor retorna sobre solicitação

**Objetivo:** Receber aprovação de pagamento

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Informa ao cliente se o pagamento com cartão foi aprovado.
  + Se a transação for não autorizada, informa ao cliente e devolve o cartão.
* Informa ao cliente a data de retirada, se o serviço for prestado pela gráfica.

**Processo**: Solicitar Serviço

**Evento:** Atendente solicita serviços ao parceiro

**Objetivo:** Solicitar um serviço ao parceiro de negócio

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Consulta quais parceiros estão aptos a realizarem o serviço
* Envia o pedido para um parceiro de negócio apto.
  + Se a data retornada pelo parceiro não agradar o cliente o pedido será encaminhado a outro parceiro
* Marca a ordem de serviço como enviada para o parceiro.

**Processo**: Receber retorno do parceiro em relação à data de entrega

**Evento:** Parceiro informa prazo de entrega do serviço solicitado

**Objetivo:** Receber prazo de entrega e informar ao cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Recebe o retorno da data prevista de entrega do parceiro.
* Informa a data ao cliente.
* Se a data não for compatível com a espera do cliente, solicita o serviço a outro parceiro.

**Processo**: Cancelar solicitação

**Evento:** Cliente não retorna sobre pagamento e data de retirada

**Objetivo:** Cancelar pedido do cliente por falta de pagamento

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Consulta a ordem de serviço para ver se foi paga.
* Verifica quais ordens de serviço não foram pagas no prazo.
* Cancela as ordens de serviço que não foram pagas no prazo.

**Processo**: Receber produto de encomenda

**Evento:** Parceiro envia produto de encomenda

**Objetivo:** Receber produto de encomenda enviado pelo parceiro

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Recebe produto de encomenda realizado pelo parceiro.
* Verifica se o produto está de acordo com a ordem de serviço.
  + Se não estiver nos padrões de qualidade, solicita uma nova remessa
* Armazena o produto no estoque de encomendas para retirada.

**Processo**: Receber retorno do parceiro em relação a data de entrega

**Evento:** Parceiro retorna sobre a data de entrega

**Objetivo:** Confirmar com o parceiro a data de entrega da encomenda

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica com o parceiro a data de entrega do produto encomendado.
  + Informa ao cliente o novo prazo, se houver.
* Informa ao cliente a data de retirada do produto encomendado.

**Cenário: Retirar Produtos**

**Processo**: Receber solicitação de saída de produtos

**Evento:** Cliente solicita retirada de produto de encomenda

**Objetivo:** Entregar o produto ao cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Confere o recibo da compra.
  + O recibo não corresponde a nenhum pedido.

**Processo**: Entregar produto de encomenda

**Evento:** Atendente entrega produto de encomenda

**Objetivo:** Entregar encomenda para o cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Entrega o produto de encomenda e o recibo ao cliente.
  + O cliente não aprova a qualidade do produto

**Processo**: Finalizar retirada

**Evento:** Atendente finaliza retirada

**Objetivo:** Marcar a retirada como concluída

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Marca o pedido como finalizado.

**Cenário: Comprar Produtos Prontos**

**Processo**: Receber pedido

**Evento:** Cliente realiza pedido

**Objetivo:** Receber o pedido do cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Recebe o pedido do cliente
  + Se não houver os produtos solicitados, informa ao cliente.
  + Finaliza o pedido
* Separa os itens do pedido
* Calcula o preço final
* Informa valor ao cliente

**Processo**: Receber em dinheiro

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (dinheiro)

**Objetivo:** Receber pagamento em dinheiro

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica se o valor entregue é suficiente para a realização da compra
  + Se o valor não for suficiente informa ao cliente e devolve o valor
* Entrega o recibo ao cliente, os produtos prontos e o troco se houver

**Processo**: Finalizar pedido

**Evento:** Atendente finaliza pedido

**Objetivo:** Marcar pedido como concluído após 05 dias

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica a data do pedido.
* Mantém o pedido aberto por 05 dias.
* Marca a venda como concluída após 05 dias de espera.

**Processo**: Receber em cartão

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (cartão)

**Objetivo:** Receber pagamento em cartão

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Consulta o pedido para ver o valor.
* Solicita o cartão do cliente.
* Solicita a senha do cliente.
* Aguarda a aprovação da transação.

**Processo**: Receber retorno do provedor de cartão

**Evento:** Provedor retorna sobre solicitação

**Objetivo:** Receber aprovação de pagamento

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Informa ao cliente se o pagamento com cartão foi aprovado.
  + Se a transação for não autorizada, informa ao cliente e devolve o cartão.
* Entrega ao cliente o comprovante de transação, o recibo e o produto pronto

**Processo**: Manter produto pronto

**Evento:** Atendente verifica disponibilidade de produto pronto

**Objetivo:** Verificar a disponibilidade do produto pronto no estoque

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica a disponibilidade de produtos no estoque.
* Eventualmente solicita a reposição de produtos que estão em falta ou acabando no estoque.

**Processo**: Manter funcionário

**Evento:** Gerente registra funcionários

**Objetivo:** Verificar registro do funcionário

**Trabalhador envolvido:** Gerente

* Registra os funcionários
* Atualiza informações sobre o registro de funcionários

**Cenário: Fechar Parceria**

**Processo**: Realizar parceria

**Evento:** Empresa realiza pedido de parceria

**Objetivo:** Encontrar novos parceiros de negocio

**Trabalhador envolvido:** Proprietário

* Analisa o pedido de parceria da empresa solicitante
* Caso a parceria não seja viável, recusa o pedido
* Fecha parceria se for um pedido viável

**Cenário: Receber Pelos Serviços Realizados**

**Processo**: Realizar pagamento

**Evento:** Parceiro solicita pagamento pelos serviços prestados

**Objetivo:** Pagar parceiros por serviços prestados

**Trabalhador envolvido:** Proprietário

* Consulta os serviços prestados por parceiro no mês
* Calcula o valor a ser pago para cada parceiro
* Paga os parceiros