Descrição dos

Processos de Negócio

Cenário: Comprar produtos fracionado

Capacidade: **Fazer venda de produtos fracionado**

**Receber Pedido**

**Evento:** Cliente faz pedido

**Objetivo:** Vender os pedidos realizados pelo cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Verifica se os produtos contidos no pedido estão disponíveis.
  + Se algum produto não estiver disponível, informa ao cliente que o pedido foi recusado e finaliza.
* Verifica se a loja já possui as informações do cliente.
  + Se as informações do cliente não existirem, então elas são guardadas em cliente, caso contrário atualiza as informações se necessário.
* Guarda o pedido do cliente em pedido.
* Calcula o troco se houver.
* Guardar o valor pago pelo cliente em lançamento e entregar o número do pedido e o troco se houver.

**Preparar Pedido**

**Evento:** Preparador prepara pedido

**Objetivo:** Preparar o pedido do cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Preparador
* Preparador pega produtos para realizar o preparo do pedido.
* Preparador prepara pedido de acordo com o que está solicitado em pedido.
* Preparador anuncia o Número do pedido a ser entregue.

**Entregar Produto**

**Evento:** Cliente informa número

**Objetivo:** Entregar produto para o cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Cliente informa o número do pedido.
* Atendente verifica se o número informado pelo cliente está correto.
* Atendente entrega produto.

**Cancelar Pedido**

**Evento:** Cliente cancela pedido

**Objetivo:** Realizar cancelamento do pedido

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente verifica se o pedido foi realizado.
  + Se o pedido foi realizado, não será possível cancelar o pedido.
* Atendente realiza Cancelamento do pedido.
* Atendente realiza devolução do valor pago.

Cenário: Comprar produtos inteiro

Capacidade: **Fazer venda de produtos inteiro**

**Receber Pedido**

**Evento:** Cliente faz pedido

**Objetivo:** Vender os pedidos realizados pelo cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Verifica se os produtos contidos no pedido estão disponíveis.
  + Se algum produto não estiver disponível, informa ao cliente que o pedido foi recusado e finaliza.
* Verifica se a loja já possui as informações do cliente.
  + Se as informações do cliente não existirem, então elas são guardadas em cliente, caso contrário atualiza as informações se necessário.
* Guarda o pedido do cliente em pedido.

**Receber Pagamento**

**Evento:** Atendente recebe pagamento

**Objetivo:** Receber pagamento do cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente solicita a forma de pagamento.
  + Se o pagamento for em dinheiro, recebe o pagamento.
    - Se valor estiver divergente informa a recusa do pagamento e entrega valor pago
    - Calcula o troco se houver.
    - Guardar o valor pago pelo cliente em lançamento e entregar o troco se houver.
  + Se o pagamento for em cartão, aguarda a transação.
    - Se transação não foi autorizada informa recusa do pagamento.
    - Se transação for autorizada entregar comprovante.
  + Se o pagamento for em boleto, aguarda a compensação do valor.

**Entregar Produto**

**Evento:** Atendente entrega produto

**Objetivo:** Entregar produto para o cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente confirmar se o pedido está pronto.
  + Oatendente aguarda a confirmação do pagamento para realizar a entrega.
  + Caso seja entrega Delivery, atendente confirma os dados e enviar o produto.
  + Caso seja retirada na loja, atendente verifica o número do pedido e entrega o produto.

**Trocar Produto**

**Evento:** Cliente altera pedido

**Objetivo:** Alterar o produto para o cliente

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente Verifica se o produto está lacrado.
  + Se o produto estiver aberto, informar a recusa da troca.
  + Se produto estiver lacrado, atendente troca produto.

**Cancelar Pedido**

**Evento:** Cliente cancela pedido

**Objetivo:** Realizar cancelamento do pedido

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente verifica se o pedido foi realizado.
  + Se o pedido foi realizado, não será possível cancelar o pedido.
* Atendente deve verificar se o produto está lacrado para cancelar
* Atendente realiza Cancelamento do pedido.
* Atendente realiza devolução do valor pago.

**Receber recusa do Produto**

**Evento:** Cliente recusa receber produto

**Objetivo:** Identificar o motivo da recusa

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente verifica qual foi o cliente que recusou o produto
  + Por qual motivo não quis receber o produto.
* Atendente verifica se o produto está violado.
* Atendente finaliza pedido.

Cenário: Acompanhamento

Capacidade: **Acompanhar cliente no programa de emagrecimento.**

**Receber Acompanhamento**

**Evento:** Cliente solicita acompanhamento

**Objetivo:** Oferecer serviço de acompanhamento

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente verifica se o cliente possui compras recentes.
  + Se o cliente não possui nenhuma compra recente, não é possível oferecer o acompanhamento.
* Atendente inclui cliente no programa de emagrecimento.

**Receber ficha técnica**

**Evento:** Cliente envia dados

**Objetivo:** Armazenar a ficha técnica do cliente

**Trabalhadores envolvidos:**

* Atendente
* Atendente preenche a ficha técnica do cliente.

**Receber rotina nutricional**

**Evento:** Cliente envia rotina nutricional

**Objetivo:** Acompanhar a rotina nutricional do cliente

**Trabalhadores envolvidos:**

* Atendente
* Atendente verifica se o cliente possui ficha técnica.

**Receber solicitação de desafios**

**Evento:** Cliente solicita desafios

**Objetivo:** Oferecer desafios

**Trabalhadores envolvidos:**

* Preparador físico
* Preparador físico inclui o cliente na lista de desafios

**Receber desafio**

**Evento:** Preparador físico prepara os desafios

**Objetivo:** Preparar desafios

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Preparador físico
* Preparador prepara os desafios que serão enviados para os clientes

**Receber desafio concluído**

**Evento:** Preparador físico solicita os desafios realizados pelo cliente

**Objetivo:** Receber os desafios concluídos pelo cliente.

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Preparador físico
* Preparador consulta se o cliente concluiu o desafio com êxito.

**Cancelar Acompanhamento**

**Evento:** Cliente cancela acompanhamento

**Objetivo:** Cancelar solicitação de acompanhamento.

**Trabalhadores** **envolvidos:**

* Atendente
* Atendente cancela a solicitação de acompanhamento.