

DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO

ANOTAR PEDIDO

Evento: Cliente faz pedido de cosméticos.

Objetivo: Anotar os produtos solicitados pelo cliente.

Pessoas envolvidas:

- Atendente
 - Verifica se todos os produtos dos pedidos estão disponíveis;
 - Se algum produto não estiver disponível, informar ao cliente que o pedido não pode ser concluído
 - Verifica se a loja já possui as informações do cliente;
 - Se a loja não possuir, então o atendente realiza o cadastro, caso contrário, ele atualiza as informações se necessário.

VALIDAR PEDIDO

Evento: Loja BOTICÁRIO valida pedido.

Objetivo: Confirmar se o pedido é válido.

Pessoas envolvidas:

- Atendente
 - Verifica se todas as informações referentes ao pedido estão corretas;
 - Caso tenha algo errado, falar com o cliente para reiniciar o processo
 - Guarda o pedido do Cliente em Pedido.
 - Informa ao cliente o número do seu pedido.

REALIZAR PAGAMENTO

Evento: Cliente realiza o pagamento.

Objetivo: Pagar pelo pedido realizado.

Pessoa envolvidas:

- Cliente
 - Realiza o pagamento da maneira que preferir, ou da maneira que a loja aceitar como válida.

- Banco
 - Confirma o pagamento e envia o comprovante.
 - Caso a operação tenha dado errado, o cliente informa ao banco o erro ou tenta novamente.

ENVIAR COSMÉTICO

Evento: Loja envia o pedido.

Objetivo: Loja BOTICÁRIO enviar o pedido realizado.

Pessoas envolvidas:

- Atendente
 - Verifica se todos os produtos estão favoráveis e conforme o pedido.
 - Caso não estejam, trocar os produtos e corrigir o problema
 - Empacotar o pedido
 - Enviar o pedido para o endereço do cliente.

FINALIZAR PEDIDO

Evento: Cliente recebe o pedido.

Objetivo: Cliente confirmar recebimento do pedido.

Pessoas envolvidas:

- Cliente
 - Verifica se os produtos enviados estão corretos
 - Caso contrário, entra em contato com a loja para realizar a devolução.
 - Testa se os produtos atendem suas necessidades
 - Confirma o recebimento do pedido

CANCELAR PEDIDO

Evento: Cliente cancela o pedido

Objetivo: Realizar o cancelamento do pedido

Pessoas envolvidas:

- Cliente
 - Faz o cancelamento do pedido
- Atendente
 - Confirma se é possível cancelar o pedido

- Retirar as informações do Pedido
- Realizar reembolso

TRATAR DEVOLUÇÃO DE COSMÉTICO

Evento: Cliente faz devolução do pedido.

Objetivo: Realizar a devolução do pedido.

Pessoas envolvidas:

- Cliente
 - Fazer o pedido de devolução dos produtos por motivo de defeitos, envio errado, etc.
- Atendente
 - Confirma ou nega o pedido de devolução de acordo com a política da loja.
 - Validar o pedido de devolução em Pedido.
 - Enviar o pedido de volta para a loja e negociar meio de reembolso

REGISTRAR PAGAMENTO

Evento: Loja não recebeu pagamento

Objetivo: Notificar a falta de pagamento

Pessoas envolvidas:

- Atendente
 - Verificar em Pedido se o pagamento foi realizado
 - Notificar o cliente que o pagamento não foi recebido