Descrição dos Processos de Negócio

**Processo**: Anotar pedido.

**Evento**: Cliente faz o pedido.

**Trabalhador envolvido:** Funcionário.

* Verificar se o cliente já tem cadastro na loja e anotar os pedidos.
  + Se o cliente não tiver cadastro, fazer um novo cadastro para ele.
  + Se o cliente existir, atualizar o cadastro se necessário.
  + Se o produto não estiver disponível, avisar ao cliente que há falta do produto e finaliza a compra.
* Anotar a forma de como cliente vai querer receber seus produtos.
  + Registrar se a retirada na loja ou delivery.
* Fornecer o total do valor dos produtos selecionados.
  + Caso o cliente opte pela opção delivery, calcular o frete junto com o preço dos produtos.

**Processo:** Receber pagamento com dinheiro.

**Evento:** Cliente realiza pagamento em dinheiro.

**Trabalhador envolvido:** Funcionário.

* Receber pagamento em dinheiro dos produtos comprados.
  + Caso a forma de retirada seja delivery:
    - Receber o pagamento quando chegar na residência do cliente.
    - Perguntar se o cliente vai precisar de troco.
    - Fornecer da data prevista de entrega do delivery.
* Verificar se o pagamento é suficiente.
  + Se o pagamento não for suficiente, devolver o pagamento e informar ao cliente o valor devido (recusa).
* Emitir a nota fiscal e calcular o troco se houver.
* Fornecer a nota fiscal e o troco se houver ao cliente.
* Entregar o produto pago ao cliente.

**Processo:** Receber pagamento com Cartão de Crédito / Débito.

**Evento:** Cliente realiza pagamento com Cartão de Crédito / Débito.

**Trabalhador envolvido:** Funcionário.

* Receber a comanda e verificar o valor a ser debitado.
* Iniciar a transação de débito, junto à provedora de cartões, com o valor a ser debitado.
* Atualizar o status do pedido para a transação de débito (cartão).

**Processo:** Tratar resposta da transação.

**Evento:** Provedor de cartão envia resposta do pagamento.

**Trabalhador envolvido:** provedor de cartão.

* Analisar a resposta do pagamento
  + Se transação não for aprovada, avisar o cliente desta ocorrência e finaliza o processo.
* Emitir os comprovantes e entregar um ao cliente e guardar o outro.
* Atualizar o status do pedido para a transação de débito (cartão) finalizando com sucesso.

**Processo:** Cancelar pedido.

**Evento:** Cliente cancela pedido.

**Trabalhador envolvido:** Funcionário da loja.

* Registrar cancelamento de pedido.

**Processo**: Planejar entrega

**Evento**: Cliente opta por delivery.

**Trabalhador envolvido**: Funcionário da loja.

* Verificar se o cliente reside dentro da área de entrega da loja.
  + Caso não seja, informar ao cliente que não é possível realizar a entrega do seu produto e cancelar a entrega.
* Planejar as rotas nos quais o veículo deve seguir para realizar a entrega dos produtos para o cliente.

**Processo**: Carregar veículo.

**Evento**: Produtos são carregados para a entrega.

**Trabalhador envolvido**: Funcionário da loja.

* Carregar o veículo com os produtos para entrega.
  + Caso os produtos não caibam dentro do veículo, realizar duas viagens.

**Processo**: Entregar Produtos.

**Evento**: O produto chega na residência do cliente

**Trabalhador** **envolvido**: Funcionário da loja.

* Veículo sai da loja para entrega do produto.
  + Caso o produto é extraviado notificar o cliente e repetir todo o processo sem custo adicional ao cliente.
* O produto ao chegar na residência, cobrar o cliente conforme o valor combinado.
* Entregar o produto ao cliente.

**Processo**: Trocar produto.

**Evento**: Cliente pede a troca de um produto.

**Trabalhador envolvido**: Funcionário da loja.

* Examinar o produto para verificar se há problemas que justifiquem a troca quando o cliente pedir a devolução de um produto.
  + Caso não haja problemas que justifiquem a troca, recusar a troca.
* Entregar ao cliente um novo produto do mesmo tipo.
  + Caso não haja o mesmo produto, permitir o cliente para poder trocar por um outro produto de mesmo valor ou pedir reembolso.

**Processo**: Enviar produto para o almoxarifado.

**Evento**: Produto defeituoso é enviado para o almoxarifado

**Trabalhador envolvido**: Funcionário da loja.

* Enviar produto defeituoso para o almoxarifado.
  + Caso o produto não seja um alimento ou medicamento e tenha um defeito que não traga perigo ao consumidor final, colocar este produto à venda novamente com desconto e com aviso de defeito ou doa-lo.
  + Caso o produto seja um alimento ou medicamento, enviar para a fabricante ou descartá-lo.