Descrição dos Processos de Negócio

**Processo**: Anotar pedido.

**Evento**: Cliente faz o pedido.

**Trabalhador envolvido:** Funcionário.

* Verifica se o cliente já tem cadastro na loja e anota os pedidos.
  + Se o cliente não tiver cadastro, é feito um novo cadastro para ele.
  + Se o cliente existir, atualiza o cadastro se necessário.
  + Se o produto não estiver disponível é avisado ao cliente que há falta do produto e finaliza a compra.
* Anota a forma de como cliente vai querer receber seus produtos.
  + A forma de recebimento pode ser retirada na loja ou delivery.
* Fornece o total do valor dos produtos selecionados.
  + Caso o cliente opte pela opção delivery, o frete é calculado 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:
    - O pagamento é realizado quando o entregador chega na casa do cliente.
    - É perguntado se o cliente vai precisar de troco.
    - Fornece da data prevista de entrega do delivery.
* Verificar se o pagamento é suficiente.
  + Se o pagamento não for suficiente, devolver o pagamento informado 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.

* Recebe a comanda e verifica o valor a ser debitado.
* Inicia a transação de débito, junto à provedora de cartões, com o valor a ser debitado.
* Atualiza 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.

* Analisa a resposta do pagamento
  + Se transação não for aprovada, avisa o cliente desta ocorrência e finaliza o processo.
* Emitir os comprovantes e entregar um ao cliente e guardar o outro.
* Atualiza 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.

* Registra cancelamento de pedido.

**Processo**: Planejar entrega

**Evento**: Cliente opta por delivery.

**Trabalhador envolvido**: Funcionário da loja.

* É verificado se o cliente reside dentro da área de entrega da loja.
  + Caso não seja, o cliente é informado que não é possível realizar a entrega do seu produto e entrega é cancelada.
* É feito o planejamento das 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.

* O veículo é carregado com os produtos para entrega.
  + Caso os produtos não caibam dentro do veículo, é feito 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 o cliente é notificado e o todo o processo é repetido sem custo adicional ao cliente.
* O produto ao chegar na residência do cliente é feito o pagamento conforme o combinado.
* O produto é entregue ao cliente.

**Processo**: Trocar produto.

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

**Trabalhador envolvido**: Funcionário da loja.

* Cliente pede a devolução de um produto.
* Produto é examinado para verificar se há problemas que justifiquem a troca.
  + Caso não haja problemas que justifiquem a troca, a troca é recusada.
* Cliente recebe um novo produto do mesmo tipo.
  + Caso não haja o mesmo produto o cliente pode 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.

* Produto defeituoso é enviado para o almoxarifado.
  + Caso o produto não seja alimento ou medicamento e tenha um defeito que não traga perigo ao consumidor final, o produto é colocado à venda novamente com desconto e com aviso de defeito ou é doado.
  + Caso o produto seja um alimento ou medicamento, este é enviado para a fabricante ou é descartado.