

Dokumentacja procesu: Realizacja gratisu dla klienta

1. Cel procesu

Celem procesu jest obsługa realizacji gratisu dla klienta, który otrzymał informację o takiej możliwości. Gratis może przyjąć formę vouchera (online lub fizycznego) albo produktu (np. balsam, eyeliner). Proces kończy się wysyłką gratisu do klienta i potwierdzeniem tej wysyłki.

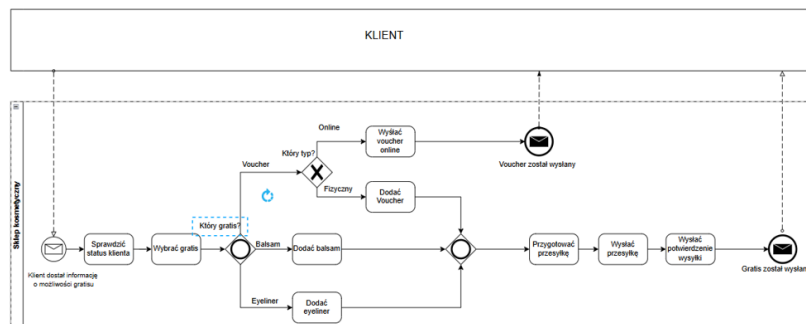
2. Zakres

Proces rozpoczyna się w momencie, gdy klient otrzymuje informację o możliwości skorzystania z gratisu. Kończy się w chwili, gdy gratis został wysłany i klient otrzymuje potwierdzenie wysyłki.

3. Aktorzy (swimlane)

- **Klient** – odbiorca gratisu, otrzymuje informację, voucher lub przesyłkę.
- **Sklep kosmetyczny** – podmiot odpowiedzialny za weryfikację, wybór i realizację gratisu.

4. Diagram procesu



5. Opis kroków procesu

Nr	Nazwa kroku	Odpowiedzialny	Opis czynności	Dane wejściowe	Dane wyjściowe
1	Klient dostaje informację o gratisie	Klient	Klient otrzymuje informację o	Komunikat (np. e-mail, SMS, ulotka)	Zainteresowanie klienta

			możliwości skorzystania z gratisu.		
2	Sprawdzić status klienta	Sklep kosmetyczny	Weryfikacja, czy klient spełnia warunki promocji.	Dane klienta, kryteria promocji	Status klienta (kwalifikuje się/nie)
3	Wybrać gratis	Sklep kosmetyczny	Sklep wybiera, jaki rodzaj gratisu zostanie przydzielony.	Status klienta	Wybrany gratis
4a	Wysłać voucher online	Sklep kosmetyczny	Jeśli wybrany został voucher online, wysyłany jest drogą elektroniczną.	Wybrany gratis: voucher online	Voucher wysłany
4b	Dodać voucher fizyczny	Sklep kosmetyczny	W przypadku wyboru vouchera fizycznego, zostaje dodany do przesyłki.	Wybrany gratis: voucher fizyczny	Voucher dołączony do paczki
4c	Dodać balsam	Sklep kosmetyczny	W przypadku wyboru balsamu, produkt trafia do przesyłki.	Wybrany gratis: balsam	Produkt dołączony do paczki
4d	Dodać eyeliner	Sklep kosmetyczny	W przypadku wyboru eyelinera,	Wybrany gratis: eyeliner	Produkt dołączony do paczki

			produkt trafia do przesyłki.		
5	Przygotować przesyłkę	Sklep kosmetyczny	Spakowanie wybranego gratisu (voucher fizyczny lub produkt).	Gratis do wysyłki	Gotowa paczka
6	Wysłać przesyłkę	Sklep kosmetyczny	Nadanie paczki do klienta.	Paczka	Wysłana przesyłka
7	Wysłać potwierdzenie wysyłki	Sklep kosmetyczny	Klient otrzymuje informację, że przesyłka została nadana.	Wysłana przesyłka	Potwierdzenie wysyłki
8	Gratis został wysłany	Klient	Proces kończy się odebraniem potwierdzenia i dostarczeniem gratisu.	Potwierdzenie wysyłki	Otrzymany gratis

6. Reguły biznesowe

- Gratis może być przyznany wyłącznie klientowi, który spełnia określone kryteria (np. status lojalnościowy, promocja).
- W przypadku voucheru online proces kończy się szybciej – nie wymaga przygotowania przesyłki.
- W przypadku produktów i voucheru fizycznego proces zawsze obejmuje przygotowanie i wysłanie paczki.

7. Dane wejściowe i wyjściowe

- **Wejściowe:** informacja o kliencie, status klienta, wybór gratisu.
- **Wyjściowe:** wysłany gratis (voucher online, voucher fizyczny, produkt) oraz potwierdzenie wysyłki.

8. Wynik procesu

Klient otrzymuje gratis (w formie vouchera lub produktu), a sklep posiada potwierdzenie jego wysyłki.