

Esmalteria

Nathalia Escarlata - 1800179

Tadeu Inocência - 1800250

Tiberio Cruz - 1800110

Vinicius Motta - 1800842

❖ Agendar serviço

Nós Operacionais

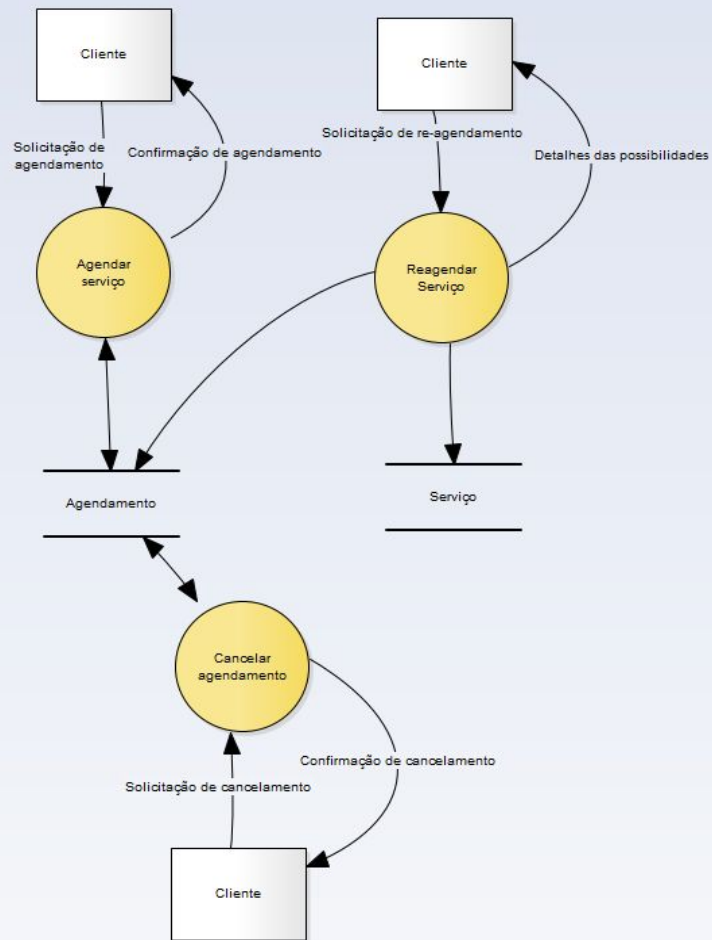


Recepção

Capacidades Operacionais

- Verificar tipo de serviço
- Verificar horário disponível
- Agendar serviços
- Remarcar agendamento
- Cancelar agendamento
- Verificar disponibilidade de serviços
- Fazer check-in do cliente agendado
(para ser recebido no Atendimento)

DFD - Agendar serviço



❖ **Realizar serviço agendado**

Nós Operacionais



Atendimento

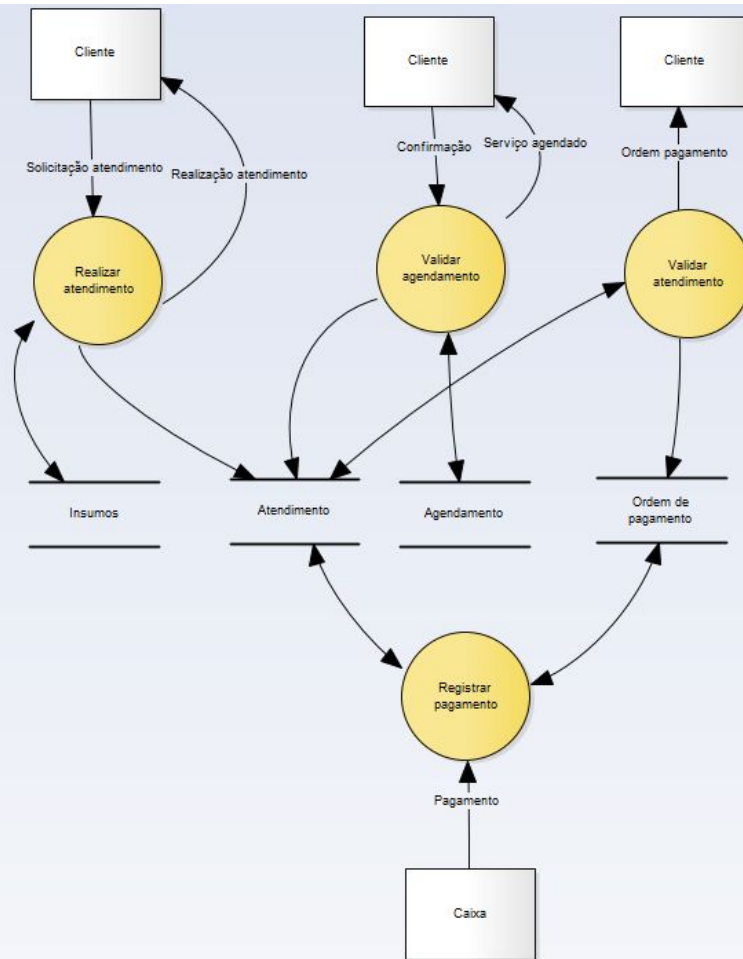
Caixa

Capacidades Operacionais

- Realizar serviço agendado

- Informar valor total
- Informar meios de pagamento
- Disponibilizar desconto
- Devolver troco

DFD - Realizar serviço agendado



Realizar Serviço agendado

Validar agendamento

Evento: Recepcionista valida o agendamento do cliente.

Objetivo: Validar agendamento já feito pelo Cliente.

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Recepcionista**

- Verifica se o agendamento está correto.
 - Se o agendamento estiver incorreto, ele devolve esta informação ao cliente e finaliza.
- Guarda a confirmação no agendamento do cliente
- Guarda a confirmação no atendimento.

Realizar atendimento

Evento: Atendente realiza o atendimento do serviço agendado.

Objetivo: Realizar o atendimento do serviço agendado pelo cliente.

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Atendente**

- Verifica se houve uma confirmação no agendamento do cliente (agendamento).
 - Após a realização do serviço, atualizar o Agendamento que o Atendimento foi concluído
- Verifica os insumos disponíveis para realizar o atendimento.
 - Após a realização do atendimento, atualiza-se a quantidade de insumos disponíveis
- Conclui atendimento e guarda serviço realizado em “Atendimento”.

Validar atendimento

Evento: Atendente válida o atendimento agendado.

Objetivo: Validar se foi concluído o atendimento agendado.
pelo cliente

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Atendente**

- Confirma se o atendimento foi finalizado.
- Guarda a ordem de pagamento.
- Informa a ordem de pagamento ao cliente.

Registrar pagamento

Evento: Caixa coleta e registra pagamento.

Objetivo: Receber e registrar o pagamento.

Trabalhadores envolvidos:

☐ **Caixa**

- Recebe o valor correspondente a ordem de pagamento apresentada pelo cliente.
- Registra pagamento e finalizar o atendimento.