

Descrição dos Processos de Negócio

Atender cliente

Evento: Cliente realiza pergunta.

Objetivo: Atender o cliente para eventual compra.

Trabalhadores envolvidos: Atendente

- Atendente conversa sobre as perguntas que o cliente faz, afim de tirar todas as suas dúvidas.
- Se o cliente escolher algum produto para provar, o atendente encaminha o cliente para o provador.
- O atendente mostra os produtos para cliente, tamanhos e cores dos produtos.

Vender para o cliente

Evento: Atendente informa valor a pagar.

Objetivo: Vender a mercadoria.

Trabalhadores envolvidos: Atendente

- Atendente informa o valor dos produtos que o cliente irá levar.
- Atendente encaminha o cliente ao caixa.

Receber pagamento

Evento: Caixa recebe pagamento.

Objetivo: Caixa informa formas de pagamento.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário informa as formas de pagamento.
- Funcionário devolve o troco em dinheiro, caso o cliente pagar em dinheiro.

Enviar solicitação de operação de Débito/Crédito

Evento: Caixa solicita operação ao provedor do cartão.

Objetivo: Solicitação de operação do cartão.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário solicita a operação de cartão ao cliente.
- Cliente informa débito ou crédito.

Receber retorno da operação

Evento: Provedor retorna operação solicitada.

Objetivo: Retorno de operação ao provedor.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário, provedor

- Provedor informa retorno da operação solicitada.
- Funcionário informa falha na operação.
- Cliente informa a senha novamente.

Cancelar pedido

Evento: Cliente solicita cancelamento.

Objetivo: Cliente cancela pedido.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário informa a solicitação de cancelamento do pedido.

Solicitar pagamento

Evento: Estoque solicita orçamento.

Objetivo: Solicitação de orçamento.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário solicita o orçamento dos produtos.

Realizar pedido

Evento: Estoque realiza pedido.

Objetivo: Solicitação de pedido.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário solicita o pedido dos produtos.

Realizar pagamento

Evento: Caixa realiza pagamento.

Objetivo: Solicitação de pagamento.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário informa a forma de pagamento dos produtos.

Receber produto

Evento: Fornecedor entrega produto.

Objetivo: Entrega de produtos.

Trabalhadores envolvidos: Funcionário

- Funcionário solicita a entrega dos produtos.

