

Alan Antônio Bonetti

GESTÃO DE SERVIÇOS E INFRAESTRUTURA DE TI

Estratégia de Serviço ITIL

A empresa estudada oferece serviços de entregas de comidas pelos restaurantes.

Os restaurantes têm à sua disposição o serviço de receber os pedidos dos cliente diretamente em seu dispositivo, eles podem atualizar o estado do pedido quando a comida estiver pronta. O software oferecido pela empresa também encontra um motoboy e fornece ao restaurante a possibilidade direta de entrega da comida ao cliente, desonerando-o de todo o trabalho e custo logístico.

Os restaurantes também têm a possibilidade de expor a uma grande quantidade de clientes os produtos alimentícios que produzem, e atrair a atenção do público usuário, trazendo potencialmente uma grande quantidade de clientes.

Os motoboys têm a sua disposição um aplicativo que direciona as rotas de entrega, organizando os pedidos que cada um deles receberá para entregar. O aplicativo conta com um sistema de GPS que guia o motoboy em seu caminho de viagem.

Os motoboys também têm negociado com a empresa uma taxa de comissão para cada entrega realizada, que representa o valor pelo qual são pagos.

Entre os motoboys, é estabelecido um líder, que é responsável por representar os interesses dos mesmos perante à empresa, mantendo um maior nível de satisfação e integração com a empresa.

A empresa tem negociado com os restaurantes uma comissão, a remuneração da empresa por fornecer o software, suporte e todas as demais facilidades com os restaurantes. A empresa detém os meios de pagamento que o usuário utiliza para pagar as compras, e, nesse processo, já separa do valor de cada pedido a sua comissão e a remuneração devida aos motoboys, minimizando os riscos de contraparte envolvendo todas as partes, beneficiando, assim, os motoboys, beneficiando os restaurantes, beneficiando os usuários e beneficiando a própria empresa responsável pelo empreendimento.

Os usuários têm à sua disposição um aplicativo que apresenta todos os melhores tipos de comida que ele pode escolher, de acordo com a sua preferência, utilizando diversos tipo de filtro, como tipo de comida, distância do restaurante, tempo de entrega, preço, etc.

Os usuários também tem a facilidade de realizar o pedido e pagar de forma 100% autônoma, sem precisar consultar nenhum atendente e receber o pedido diretamente no endereço de sua preferência, que terá a liberdade de escolher.

Desempenho de Serviço ITIL

Existem 2 principais macro-serviços oferecidos pela empresa:

- Aplicativo de delivery, utilizado pelos clientes e restaurantes;
- Aplicativo de entregas, utilizado pelos motoboys;

Os agentes participantes são: a empresa, os restaurantes, os motoboys e os usuários, que têm acesso à informação como segue:

- Empresa:

- Tem acesso aos dados dos Usuários: Nome, CPF, telefone, email, ID do dispositivo, modelo do dispositivo, endereço, versão do aplicativo.
- Tem acesso aos dados dos Motoboys: Nome, CPF, telefone, email, ID do dispositivo, modelo do dispositivo, endereço, versão do aplicativo, placa da motocicleta.
- Tem acesso aos dados dos Restaurantes: Razão social, nome fantasia, cnpj, endereço, conta bancária, quadro societário.

-

- Usuários:

- Tem acesso aos dados dos Restaurantes: Endereço, produtos comercializados, formas de pagamento aceitas, horários de atendimento
- Tem acesso aos dados dos Motoboys: Nome, Telefone.

-

- Motoboys:

- Tem acesso aos dados dos Usuários: Nome, email, telefone, endereço.
- Tem acesso aos dados dos Restaurantes: Nome, endereço.

Todos os dados especificados anteriormente são tratados pela empresa em pleno acordo com a Lei Geral de Proteção aos Dados Pessoais (LGPD) e outras possíveis legislações vigentes.