

## RELATÓRIO – INCEPTION

# Visão do produto

## Conteúdos

<b>Visão do produto</b>	<b>1</b>
<b>1 Introdução</b>	<b>1</b>
1.1 Sumário executivo	1
1.2 Controlo de versões	2
<b>2 Contexto do negócio e novas oportunidades</b>	<b>2</b>
2.1 Caracterização da organização e área de atuação	2
2.2 Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade	2
2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor	3
2.4 Objetivos da organização com a introdução do novo sistema	3
<b>3 Definição do produto</b>	<b>4</b>
3.1 O conceito do produto	4
3.2 Visão geral dos casos de utilização	5
3.3 Ambiente de utilização	5
3.4 Limites e exclusões	6
<b>4 Referências e recursos suplementares</b>	<b>6</b>

## 1 Introdução

### 1.1 Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados da fase de *Inception*, adaptada do método OpenUP, em que se caracteriza o conceito do produto a desenvolver.

No nosso caso de estudo, o desenvolvimento do novo sistema de informação foi pedido pela organização Gourme Team Eventos em resposta a uma pressão cada vez maior no mercado para as empresas inovarem a sua oferta e a uma crescente demanda por serviços online de encomenda de bolos para eventos especiais.

Esta é uma empresa que organiza vários tipos de eventos que, com o passar do tempo, reparou que hoje em dia as pessoas têm cada vez mais exigência neste tipo de serviços. Reconheceu a dificuldade enfrentada por muitas pessoas ao procurar bolos que atendam às suas necessidades específicas de eventos como aniversários, casamentos, batizados, entre outros. Muitas vezes, encontrar um bolo personalizado que se alinhe perfeitamente com o tema ou o propósito do evento pode ser uma tarefa desafiadora. Visto isto, a Gourme Teams Eventos pensou na ideia de criar uma plataforma que ultrapassasse essas dificuldades.

Reuniu-se com várias confeitarias para saber as suas opiniões sobre a plataforma em questão e se considerariam juntarem-se a esse projeto, e depois de ouvir bons feedbacks, decidiu investir nessa ideia.

A Gourme Team Eventos que atua na área da alimentação visa agora, com o novo sistema, disponibilizar um método mais rápido, eficiente e personalizado, de efetuar a compra de um ou mais bolos, de uma forma cómoda, sem assim precisar de sair de casa através da plataforma Cake4You.

Para isso, a organização identificou necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo: um meio fácil e eficaz de encomendar bolos e outras confeitarias, ajuda na escolha de confeitarias, sugerindo certos bolos para diferentes eventos e uma personalização rápida e intuitiva de bolos de diversas formas e tamanhos.

Para o desenvolvimento deste relatório, o grupo de projeto falou com alguns donos de confeitarias para saber mais sobre os métodos mais utilizados para a encomenda de bolos, consultou vários recursos online sobre o estudo do mercado de confeitaria e procurou saber quais os principais problemas relacionados a esta área.

## 1.2 Controlo de versões

Quando?	Responsável	Alterações significativas
21/11/2023	Catarina Ribeiro	Adição da secção 2.2, que explica o contexto que originou a transformação digital.
21/11/2023	Catarina Ribeiro	Adição da secção 3.3, que retrata as condições que o sistema.
21/11/2023	Beatriz Francisco	Adição da secção 3.2 que informa quais são os principais casos de utilização do produto.
21/11/2023	Beatriz Francisco	Preenchimento da secção 3.4.
21/11/2023	Diogo Nascimento	Adição da secção 2.1 e 3.1 que referem as características da empresa, e o conceito do produto que visam desenvolver, respetivamente.
21/11/2023	Augusto Ribeiro	Adição da secção 2.3 e 2.4 que explica a transformação digital que foi implementada pela empresa e os objetivos que esta pretende atingir, respetivamente.

## 2 Contexto do negócio e novas oportunidades

### 2.1 Caraterização da organização e área de atuação

A Cake4You é uma empresa que atua no setor alimentar e que, com a parceria de outras companhias que atuam na mesma área (exemplos: Ferrero, Haribo, Nestlé...), visa desenvolver um sistema beneficiador ao mercado em que age.

O mercado de confeitarias, é um mercado que se prevê aumentar ao longo da década de 2020-2029, e a Cake4You, visa investir nesse mercado, oferecendo um produto que beneficia todos os apreciadores de bolos e doces, ou os que simplesmente necessitem de um método mais eficaz de preparação e/ou encomenda dos mesmos.

### 2.2 Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade

Nos dias de hoje, após a pandemia do covid-19, surgiram várias tecnologias que vieram facilitar a vida das pessoas. Dadas as circunstâncias que a pandemia proporcionou várias empresas tiveram de pensar em formas mais fáceis de as pessoas acederem aos seus serviços, sem terem de pôr em risco a sua saúde.

O normal nos serviços relacionados com a alimentação, particularmente na área da confeitaria, era o cliente agendar o que precisava manualmente e, na maioria dos casos, ter de se deslocar aos

estabelecimentos. Isto, em quase todos os casos, originava uma congestão nas linhas telefónicas e/ou longos períodos de espera até o cliente poder ser atendido. Consequentemente, cria descontentamento no público-alvo por se tornar um processo inconveniente e demasiado demorado para o cliente.

Devido aos motivos acima referidos, o mercado mostra uma pressão cada vez maior para as empresas inovarem a sua oferta e oferecerem soluções digitais aos clientes, especialmente na área de serviços. Visto isso, a empresa Cake4You visa adaptar-se às mudanças no comportamento dos consumidores.

A presença de um mercado competitivo é também um fator importante. A empresa está à procura de se destacar da concorrência, oferecendo uma plataforma mais abrangente, com funcionalidades adicionais.

É também importante referir que a evolução das tendências do mercado tem mostrado uma crescente demanda por serviços online de encomenda de bolos para eventos especiais. A conveniência de encomendar bolos personalizados online pode ser altamente valorizada pelos clientes, levando a uma procura por funcionalidades mais avançadas e interativas.

Em suma, a combinação desses fatores, influenciou a decisão de investir no desenvolvimento de novas funcionalidades para o portal de encomenda de bolos, visando oferecer uma experiência mais abrangente e personalizada aos clientes, além de aumentar a competitividade no mercado.

## 2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor

O conceito fundamental desta Transformação Digital, que está a ser proposta é a disponibilização de um método mais rápido, eficiente e personalizado, de efetuar a compra de um ou mais bolos, de uma forma cómoda, sem assim precisar de sair de casa.

Esta inovação baseia-se em uma presença online robusta, com um site intuitivo e responsivo, facilitando a navegação e a encomenda de bolos.

Esta plataforma online vem proporcionar uma experiência de cliente mais fluida, personalizada e interativa, desde a seleção até a entrega do(s) bolo(s). Visa cultivar a fidelidade do cliente por meio de programas de recompensas, feedback contínuo e um serviço personalizado que atenda às expectativas em constante evolução. Estabelece uma colaboração em nuvem para confeitarias associadas, facilitando a comunicação, compartilhamento de melhores práticas e atualização em tempo real de inventários e disponibilidade de produtos.

Como sabemos que os clientes preferem a facilidade e comodidade, ao criar uma proposta de valor única e cativante para os seus clientes, este método vai gerar um grande valor, impulsionando o crescimento e a competitividade no mercado de encomendas de bolos.

## 2.4 Objetivos da organização com a introdução do novo sistema

Problema/limitação	Objetivo
Muitas confeitarias podem oferecer apenas um conjunto limitado de opções de bolo, o que pode restringir a escolha dos clientes.	A plataforma deve trabalhar para atrair uma ampla gama de confeitarias para participar, garantindo uma variedade extensa de opções para os clientes.
A personalização de bolos pode ser complexa e muitas vezes requer comunicação direta com a confeitaria. A plataforma pode ter dificuldades em facilitar esse processo.	Implementar ferramentas eficazes que permitam aos clientes personalizar seus bolos de maneira fácil e clara, incentivando a criatividade.
A ausência de uma interação direta entre o cliente e a confeitaria pode resultar em mal-entendidos e, possivelmente, na entrega de um produto final que não atenda completamente às expectativas do cliente.	Facilitar a comunicação direta entre o cliente e a confeitaria para garantir que todos os detalhes, preferências e requisitos específicos sejam compreendidos corretamente.

<b>Problema/limitação</b>	<b>Objetivo</b>
Algumas confeitarias podem não fornecer informações completas sobre os ingredientes, opções dietéticas e outros detalhes relevantes, o que pode ser uma preocupação para clientes com restrições alimentares.	Exigir que as confeitarias forneçam informações detalhadas sobre ingredientes, opções dietéticas e quaisquer outros detalhes relevantes, garantindo transparência e construindo confiança com os clientes.
Questões relacionadas à entrega, tempo de preparo e disponibilidade podem ser desafios logísticos que afetam a satisfação do cliente.	Desenvolver um sistema eficiente para lidar com a logística, incluindo prazos de entrega claros, rastreamento de pedidos e garantia de qualidade durante o transporte.

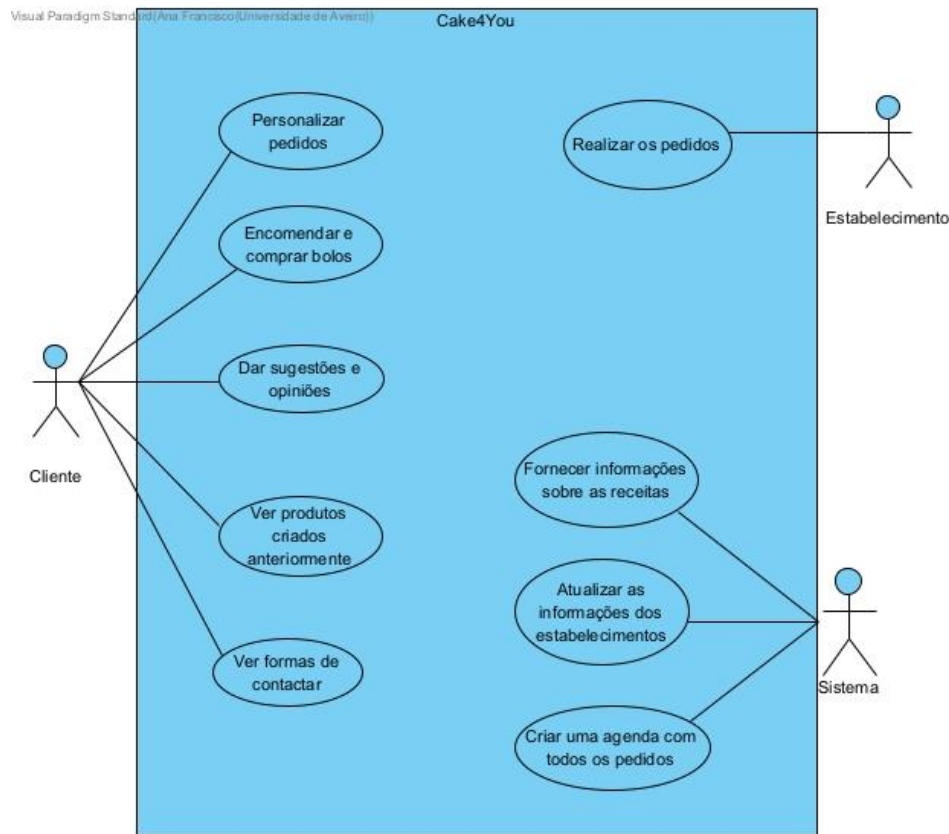
## 3 Definição do produto

### 3.1 O conceito do produto

<b>Para o/a:</b>	Planeadores de eventos que necessitem de ajuda na preparação de confeitarias, ou qualquer pessoa que pretenda encomendar este tipo de comida.
<b>Que apresenta:</b>	Uma solução para a necessidade de um meio de encomenda e personalização eficaz e fácil de confeitarias.
<b>O produto:</b>	Um portal para encomenda de bolos, com apoio e/ou sugestões à escolha para determinados eventos.
<b>Que:</b>	Permite ao cliente escolher encomendar confeitarias de várias lojas aderentes, personalizar essas mesmas encomendas, e receber sugestões dependentes de vários eventos (aniversários, batizados...)
<b>Ao contrário de:</b>	Deslocar-se fisicamente a uma confeitaria, e esperar numa fila, para escolher um bolo das limitadas opções disponíveis
<b>O nosso produto:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oferece um meio fácil e eficaz de encomendar bolos e outras confeitarias;</li> <li>- Ajuda na escolha de confeitarias, sugerindo certos bolos para diferentes eventos</li> <li>- Permite uma personalização rápida e intuitiva de bolos de diversas formas e tamanhos</li> </ul>

Para planeadores de eventos que necessitem de ajuda na preparação de confeitarias, o Cake4You é um portal para encomenda de bolos, com sugestões para diversos tipos de eventos. O sistema vai atualizar o website com as diferentes opções de confeitarias que se podem encomendar, separadas por uma das diversas lojas que as fornece, e com vários filtros referentes a preços, tamanho, etc. Será também possível editar os pedidos a qualquer momento. Ao contrário do meio atual, manual e demorado de escolha presencial e encomenda de bolos, este portal permite efetuar as mesmas encomendas, de um modo mais rápido, eficaz e intuitivo.

## 3.2 Visão geral dos casos de utilização



## 3.3 Ambiente de utilização

O sistema pensado para a empresa terá servidores web, uma base de dados para hospedar o sistema online (armazenar informações sobre clientes, pedidos, produtos, etc.) e mecanismos de segurança robustos para proteger informações sensíveis dos clientes, como dados pessoais e transações financeiras.

Será considerado o número esperado de clientes que farão pedidos de bolos através da plataforma e o número de confeitarias que serão participantes no marketplace como os utilizadores do sistema.

A interface gráfica deverá ser uma responsive web app de modo a ser acessível tanto em desktop como em smartphones e tablets (mobile), isso inclui o acesso via navegador em dispositivos móveis (Android, iOS), com o tempo pode vir a ser desenvolvida uma aplicação móvel.

A plataforma irá ter:

- uma interface amigável e intuitiva para que os clientes possam navegar facilmente, fazer pedidos contactando a confeitaria em escolha e receber sugestões personalizadas;
- um sistema que permita que as diferentes confeitarias associadas possam gerenciar os seus produtos, preços, ofertas, etc.
- um sistema de pedidos que permita aos clientes fazerem pedidos personalizados, escolherem produtos, agendarem entregas, etc.
- diferentes métodos de pagamento seguros para os clientes, como cartões de crédito, PayPal, MBWay, etc.
- um sistema de suporte ao cliente para responder a dúvidas, lidar com reclamações ou problemas com pedidos.

Visando o seu bom funcionamento esta plataforma irá ter um plano para atualizações regulares, correções de bugs e melhorias de funcionalidades e garantirá que a infraestrutura do sistema seja escalável para lidar com um aumento no número de pedidos e usuários.

### **3.4 Limites e exclusões**

Através do web site, uma das principais limitações foi a ausência de um contacto direto com os responsáveis pela confeção do pedido, tendo sido essa uma das principais motivações para a transformação digital.

Além disso, é, ainda, importante referir que embora este produto seja capaz de realizar eventos, não realiza um evento na sua totalidade, isto é, apenas será responsável pela preparação e entrega do produto confeccionado no local onde se realizar o evento.

A execução de pedidos para os eventos pode ocorrer simultaneamente com outros pedidos de clientes, mas em caso de a confeitaria ser contratada para mais eventos no mesmo dia, apenas poderá realizar, no máximo, dois por dia, pelo menos nesta fase inicial.

## **4 Referências e recursos suplementares**

Para a realização deste trabalho foram consultadas as seguintes fontes:

- <https://www.gracaaraujo.com/?v=736dedd1eb42>
- <https://docespaladares.com/>
- <https://mariegateaux.com/encomendas/>