

Declaração do Escopo

Aplicativos Mobile

A Cakes Mania tem sua origem quando sua fundadora, com a sua mania de fazer bolos e sobremesas deliciosas em sua casa, não dava conta de atender os pedidos dos amigos, familiares e vizinhos que queriam sempre saborear suas delicias. Era mania ligar pedindo sobremesa.

Como tudo que nasce perfeito vai crescer um dia, esta mania de fazer doces e sobremesas virou um sonho. Inaugurado em setembro de 2018 a primeira loja Cakes Mania e de lá para cá, foram inauguradas mais lojas e como não poderia deixar de ser: a mania de fazer tudo gostoso se transformou em muitas manias:

Mania de Perfeição: Cada pedido deve ser atendido com o mesmo carinho e amor que o primeiro foi feito. Em novembro de 2020, 99% das entregas do delivery de bolo foram entregas de bolos com sucesso.

Mania de Padronização: As receitas, depois de aprovadas pelos clientes, se mantêm inalteradas como o brigadeiro e o creme Cakesmania, que se mantêm inalterados desde a abertura da empresa, há mais de 3 anos.

Mania de Atendimento: A equipe do atendimento telefônico sempre a postos nos quesitos: tempo, acolhimento ao cliente e qualidade de informação.

Mania de Inovação: Periodicamente lançamentos de novos bolos e outros produtos.

Mania de Satisfação: O serviço de pós-venda do delivery de bolo é fonte de pesquisa para melhorias, objetivando 100% de satisfação do cliente.

Mania de Servir: Bolos acompanhados de kits FESTA com descartáveis, serviço de grande utilidade que facilita a vida de quem programa as festas e comemorações.

Mania de Entrega: Serviço de delivery de bolo, abrangendo a grande São Paulo com rapidez e segurança.

Mania de Rapidez: Bolo montado em até 20 min.

Cakes Mania especialista na entrega de bolos artesanais, cujo o sistema, Delivery de Bolos, perite que a encomenda de bolos seja sempre atendida com sucesso em todos os quesitos: prazo, qualidade, sabor e simpatia.

Integrantes do Projeto

Cliente: Cakes Mania
Contato: Iara Thomas

Equipe de Desenvolvimento

Nome completo	RA	E-mail	Celular
Fernando de Almeida Naganuma Bibiano	2102644	fernando.nag.bibiano@gmail.com	11994039719
Iara Thomas	X	iara.thomas@gmail.com	11983457950
Matheus Naganuma	X	matheus.naganuma@gmail.com	11994568900

Regras de Comunicação

- Tirar dúvidas via Google Chat ou telefone nas segunda -feiras entre as 08h às 12h.
- Reuniões presencias sempre na primeira e última sexta-feira de cada mês.
- Uma visita por mês na empresa com hora e data marcada previamente.

Glossário

Termo, Conceito ou Abreviação	Definição
Inovação Incremental	É aquela que ocorre visando aprimorar um processo, produto ou serviço existente para que possa obter uma melhor performance.
Inovação Disruptiva	É a inovação com foco em romper com a forma que algo é realizado, seja um produto, serviço, modelo de negócio. Visa não apenas aprimorar, mas transformar o mercado para um novo rumo.
NPS (Net promoter score)	É uma métrica utilizada para analisar o nível de satisfação do cliente com a solução e o quanto ele poderia recomendar para outras pessoas.
Padronização	Refere-se a organização e formalização de diversos pontos, tarefas e abordagens dentro da empresa, seja na resolução de problemas, na criação de estratégias, no atendimento ao cliente, na linha de produção e etc.
Perfeição	Execução ou acabamento do serviço completo, qualidade daquilo que é feito.

Referências

Site da Cakes Mania	https://cakesmania.com.br/ Este site é importante, pois permite que todos os clientes acessem áreas onde contem a história institucional da empresa, blog, especialidades, promoções e o contato.
Rede Social da Cakes Mania	https://www.instagram.com/cakesmania/

Necessidades

- Agilizar a escolha dos sabores e temas do bolo.
- Agilizar o pagamento dos pedidos via app
- Identificar qual Kit Festa o cliente precisa se é Criança ou Adulto.
- Mostrar a previsão do Delivery e que o cliente consiga acompanhar em tempo real.