SÃO PAULO TECH SCHOOL

CURSO DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Endryl Fiorotti

Felipe Gomes

Jaqueline Amorim

Rafael Caxixi

Ricardo Soares

Vitoria Vieira

Fast System

SÃO PAULO

2022

Sumário

1 VISÃO DO PROJETO 5

1.1 **APRESENTAÇÃO DO GRUPO** 5

1.2 **CONTEXTO** 5

1.3 **Problema / justificativa do projeto** 5

1.4 **objetivo da solução** 5

1.5 **diagrama dE Visão de negócio** 5

2 PLANEJAMENTO DO PROJETO 7

2.1 **Definição da Equipe do projeto** 7

2.2 **PROCESSO E FERRAMENTA DE GESTÃO DE PROJETOS** 7

2.3 **Gestão dos Riscos do Projeto** 7

2.4 **PRODUCT BACKLOG e requisitos** 7

2.5 **Sprints / sprint backlog** 7

3 desenvolvimento do projeto 9

3.1 **DIAGRAMA DE Solução Técnica** 9

3.2 **Banco de Dados** 9

3.3 **Protótipo das telas, lógica e usabilidade** 9

3.4 **MÉTRICAS** 9

4 implantação do projeto 11

4.1 **Manual de Instalação da solução** 11

4.2 **Processo de Atendimento e Suporte / FERRAMENTA** 11

5 CONCLUSÕES 13

5.1 **resultados** 13

5.2 **Processo de aprendizado com o projeto** 13

5.3 **Considerações finais sobre A evolução da solução** 13

ReferÊncias 14

VISÃO DO PROJETO

# VISÃO DO PROJETO

## **APRESENTAÇÃO DO GRUPO**

Logotipo

Descrição gerada automaticamente

Endryl Fiorotti

Felipe Gomes

Jaqueline Amorim

Rafael Caxixi

Ricardo Soares

Vitoria Vieira

Somos uma equipe de 6 empreededores que visam um futuro descomplicado e ágil com inovações em tecnologia, assim compomos a Fast System, uma empresa da área de *Technology* que atua no ramo de *Food Service*, buscando sempre melhorias técnicas para os donos de sistemas de *FastFood* em todo o país. Temos como valores: Compromisso, trabalho em equipe, responsabilidade, transparência e melhoria contínua para conquistar excelência em qualidade e satisfação aos clientes.

## **CONTEXTO**

O mercado cada dia mais necessita e adquire serviços de tecnologia para melhor funcionalidade do negócio. E no ramo de *Fast Food* não poderia ser diferente, totens de autoatendimento, televisões para visualização dos pedidos, caixas com sistemas mais eficazes, dentre outras inovações veem tomando conta, principalmente em um ramo onde a rapidez e agilidade são requisitos no dia a dia, e em um país onde a aponta uma expansão constante na área.

Conforme levantamento da *EAE Business School*, o país registrou um crescimento de 31%, em média, no gasto por habitante com esse tipo de alimentação nos últimos cinco anos, e aponta que hoje o mercado de fast-food movimenta em todo o país R$ 53,7 bilhões, ou seja, restaurantes que atuam com esse sistema prevem um grande concorrência, onde se destaca claro, além de qualidade do produto, a velocidade com que esse produto é entregue.

## **Problema / justificativa do projeto**

A rapidez no atendimento é importante por diversas razões: ela interfere na satisfação do cliente, afeta o giro de suas mesas e afeta até a temperatura da comida que é servida por seu estabelecimento. Consequentemente, a falha nesses processos impacta diretamente sua geração de renda, causando prejuízos que, em longo prazo, podem levá-lo à falência.

Se o giro de mesas de seu restaurante é lento devido ao atendimento, por exemplo,  você atenderá menos e, obviamente, terá um menor faturamento. Além disso, um cliente insatisfeito devido à demora no atendimento não volta a consumir em seu estabelecimento e não recomenda o restaurante aos amigos – resultando em mais queda no faturamento.

Segundo dados do Procon, a demora no atendimento é uma das principais razões que levam um cliente a desistir de consumir um produto ou contratar um serviço.

## **USER STORY**

1.Eu enquanto dono do restaurante,

gostaria de uma aplicação que agiliza os atendimentos de pedidos,

para aumentar a satisfação dos clientes e assim evitar perda de clientes e aumentar os lucros.

1. Eu enquanto suporte do restaurante,

gostaria de um monitoramento de máquinas em tempo real,

para prever uma possível trava na máquina.

1. Eu enquanto suporte do restaurante,

gostaria de uma aplicação que monitorasse o uso de aplicações indevidas,

para evitar sobrecargas.

1. Eu enquanto atendente do restaurante,

gostaria de um sistema que evite a lentidão das máquinas,

para agilizar o atendimento do caixa.

1. Eu como atendente de caixa,

gostaria de um sistema que acionasse o suporte mais rapidamente,

para agilizar o reparo da máquina.

1. Eu como cliente do restaurante,

gostaria de caixas que não travem,

para um atendimento rápido.

1. Eu como suporte do restaurante,

Gostaria de uma aplicação que mostrasse um histórico de manutenções de cada máquina,

para analisar quais máquinas precisam ser trocadas.

1. Eu como dono/ gerente do restaurante,

gostaria que apenas os responsáveis pela empresa decidissem os apps liberados,

para evitar configurações indevidas.

1. Eu como suporte do restaurante,

gostaria de um sistema que me mostrasse qual hardware da máquina está sobrecarregado,

para evitar trocas de hardware desnecessárias.

1. Eu como suporte do restaurante,

gostaria de um sistema que me mostrasse qual hardware da máquina está sobrecarregado,

para auxiliar na manutenção.

1. Eu como suporte do restaurante,

gostaria de dashboard fácil de interpretar, objetiva e que priorizasse os caixas em alerta,

para facilitar o monitoramento.

1. Eu como suporte do restaurante,

gostaria de conseguir realizar suportes remotamente,

para agilizar o reparo.

1. Eu como suporte do restaurante,

gostaria de um sistema que me avisasse que a máquina está próxima de perder sua vida útil,

para evitar gastos inesperados.

## **objetivo da solução**

A tecnologia serve justamente para reduzir os impactos de uma mudança no comportamento do consumidor. Com a otimização dos processos internos e da gestão, todo o restaurante é beneficiado com um significativo aumento na produtividade. Isso vale para as atividades mais estratégicas — como o controle financeiro —, mas, também, para o desempenho do atendimento ao público.

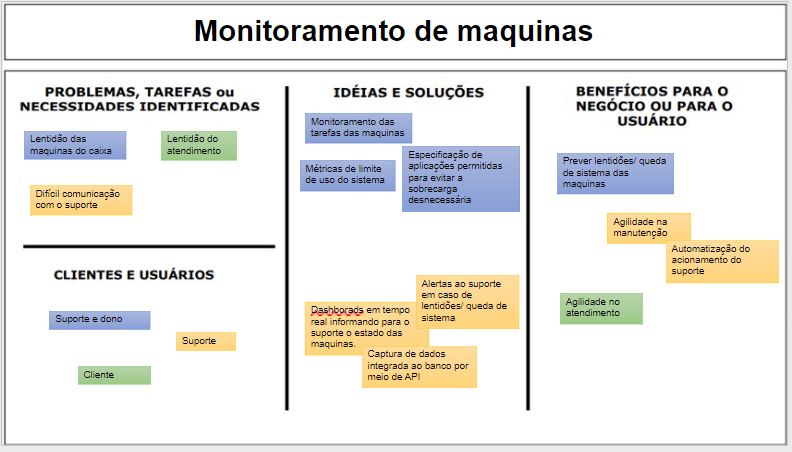
 Por isso, fazer da tecnologia sua melhor aliada é um posicionamento muito coerente com o mercado. Poder contar com softwares que auxiliem, não apenas os gestores, mas também os funcionários a desempenharem um atendimento mais eficaz por meio de soluções IoT, é um ponto a favor da sua empresa e um passo à frente dos seus concorrentes.

## **diagrama dE Visão de negócio**

**Tela de celular

Descrição gerada automaticamente com confiança média**

## **LEAN UX**



2 PLANEJAMENTO DO PROJETO

# PLANEJAMENTO DO PROJETO

## **Definição da Equipe do projeto**

Uma equipe unida com espiríto de campeões que desempenham os seguintes papéis no projeto:

Endryl Fiorotty – Dev / Backend.

Felipe Gomes – Dev / Frontend.

Jaqueline Amorim – Dev / PO;

Rafael Caxixi – Dev / Backend;

Ricardo Soares – Dev / Scrum Master;

Vitoria Vieira – Dev / Front.

## **PROCESSO E FERRAMENTA DE GESTÃO DE PROJETOS**

A metodologia Scrum é considerada um método ágil por muitos motivos, mas sua ideia princiapal é a de finalizar um projeto mais rápido, com melhor qualidade, otimizando os [recursos humanos](https://www.pontotel.com.br/recursos-humanos/) e materiais. Além disso, potencializa o trabalho em equipe com foco no cumprimento dos prazos estipulados por meio do acompanhamento da evolução do projeto, e, por esse motivo é o método de trabalho que trouxemos para nossa equipe.

A divisão de tarefas foi feita pensando no papel que cada um desepenha, levando em consideação seus ponto fortes e pontos fracos. Com a definição de funções prontas, as Sprints se tornam mais fáceis de serem desempenhadas, sendo uma reunião de definição de Backlog, e as subsequentes Sprints Review para verificar se foram possíveis a realização das atividades com excelência.

Porém, entre uma Sprint e outra existem as Daylis, as principais responsáveis pela metodologia ágil, são reuniões que escolhemos fazer 3x por semana, nela conservamos sobre como estamos perfomando, colocamos os empecílios na mesa, e já separamos uma forma de dar suporte a quem estiver necessitado, tudo para uma desenvoltura flexivel e desenrolada do time. E para que tudo isso realmente funcione, fixamos o Microsoft Planner para orgnização e documentação das atividades, facilitando o dia o dia do desenvolvimento do projeto:

.

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

As Atas são feitas para todas as reuniões que citamos acima, nela identificamos três pontos relevantes – para que a reunião foi feita, com quem, e quando.

Documento importante para medir a produtividade do grupo, e registrar o andamento do projeto de forma simples:

Interface gráfica do usuário

Descrição gerada automaticamente

## **Gestão dos Riscos do Projeto**

Apresentar os principais riscos levantados, sua classificação e plano de resposta (somente para turmas que tiveram essa aula e exercício).

(A desenvolver)

## **PRODUCT BACKLOG e requisitos**

Apresentar o Product Backlog e a lista dos requisitos, com a classificação de prioridade.

## **Sprints / sprint backlog**

Apresentar o(s) Sprint Backlog(s) – O que do Product Backlog foi endereçado no(s) Sprint(s)

desenvolvimento do projeto

# desenvolvimento do projeto

## **DIAGRAMA DE Solução Técnica**

O desenho técnico no desenvolvimento de software está atrelado ao tema [Documentação Técnica](https://guia.dev/pt/pillars/software-architecture/technical-documentation.html), isso porque desenhar é uma forma de documentar, mas pode ir além contribuindo para elaboração e definição de como softwares são construídos. Muitas vezes o que está sendo pensado e idealizado por uma pessoa, pode não estar sendo visualizado da mesma forma pelas demais, a partir desse ponto trouxemos de forma visual uma solução de algo imaterial e para alguns até abstrato que é o funcionamento de um software, dessa forma padronizando nosso caminho até o resultado final:

Diagram

Description automatically generated

## **Banco de Dados**

Diagram

Description automatically generated

SCRIPT / BANCO DE DADOS

|  |
| --- |
|  |
|  | *CREATE DATABASE FastSystem;*  *USE FastSystem;* |
|  | *DROP DATABASE FastSystem;* |
|  | *CREATE TABLE Empresa(* |
|  | *id\_empresa INT PRIMARY KEY NOT NULL AUTO\_INCREMENT,* |
|  | *nome\_empresa VARCHAR(100),* |
|  | *cnpj\_empresa VARCHAR (14),* |
|  | *cep\_empresa VARCHAR(8),* |
|  | *numero\_empresa INT,* |
|  | *telefone\_empresa VARCHAR(13),* |
|  | *nome\_representante VARCHAR(100),* |
|  | *email\_empresa VARCHAR(50),* |
|  | *senha\_empresa VARCHAR(25)* |
|  | *)AUTO\_INCREMENT = 0;* |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE Funcionario(* |
|  | *id\_funcionario INT PRIMARY KEY NOT NULL AUTO\_INCREMENT,* |
|  | *fk\_empresa INT,* |
|  | *nome\_funcionario VARCHAR(100),* |
|  | *is\_admin BOOLEAN,* |
|  | *cpf\_funcionario VARCHAR(11),* |
|  | *email\_funcionario VARCHAR(50),* |
|  | *senha\_funcionario VARCHAR(25),* |
|  | *telefone\_funcionario VARCHAR(13),* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_empresa) REFERENCES Empresa(id\_empresa)* |
|  | *)AUTO\_INCREMENT = 100;* |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE Maquina(* |
|  | *id\_maquina INT PRIMARY KEY NOT NULL AUTO\_INCREMENT,* |
|  | *fk\_empresa INT,* |
|  | *tipo\_maquina VARCHAR(7),* |
|  | *CHECK (tipo\_maquina = 'DESKTOP' or 'TOTEM'),* |
|  | *nome\_maquina VARCHAR(15),* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_empresa) REFERENCES Empresa(id\_empresa)* |
|  | *)AUTO\_INCREMENT = 0;* |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE App(* |
|  | *id\_app INT PRIMARY KEY NOT NULL AUTO\_INCREMENT,* |
|  | *nome\_app VARCHAR(60),* |
|  | *funcao VARCHAR(45),* |
|  | *prioridade INT,* |
|  | *tamanho\_gigabytes DOUBLE,* |
|  | *fk\_empresa INT,* |
|  | *FOREIGN KEY (fk\_empresa) REFERENCES Empresa (id\_empresa)* |
|  | *)AUTO\_INCREMENT = 1000;* |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE Componente(* |
|  | *id\_componente INT PRIMARY KEY NOT NULL AUTO\_INCREMENT,* |
|  | *nome\_comopoente VARCHAR(45),* |
|  | *is\_ativo BOOLEAN,* |
|  | *fabricante\_componente VARCHAR(45),* |
|  | *modelo\_componente VARCHAR(45),* |
|  | *capacidade\_componente INT* |
|  | *)AUTO\_INCREMENT = 2000;* |
|  |  |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE Componente\_Maquina(* |
|  | *fk\_componente INT,* |
|  | *fk\_maquina INT,* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_componente) REFERENCES Componente(id\_componente),* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_maquina) REFERENCES Maquina(id\_maquina)* |
|  | *);* |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE Tipo\_Registro(* |
|  | *id\_tipo\_registro INT PRIMARY KEY NOT NULL AUTO\_INCREMENT,* |
|  | *descricao\_tipo VARCHAR(20)* |
|  | *);* |
|  |  |
|  | *CREATE TABLE Registro(* |
|  | *fk\_componente INT,* |
|  | *fk\_maquina INT,* |
|  | *data\_hora DATETIME,* |
|  | *medida FLOAT,* |
|  | *fk\_tipo\_registro INT,* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_componente) REFERENCES Componente(id\_componente),* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_maquina) REFERENCES Maquina(id\_maquina),* |
|  | *FOREIGN KEY(fk\_tipo\_registro) REFERENCES Tipo\_Registro(id\_tipo\_registro)* |
|  | *);* |
|  |  |
|  | *INSERT INTO Empresa (nome\_empresa, cnpj\_empresa, cep\_empresa, numero\_empresa, telefone\_empresa, nome\_representante, email\_empresa, senha\_empresa)* |
|  | *VALUES ('McDonalds Augusta', '44729194000136', '03273430', 188, '(11)8486-5515', 'Paulo Muzy', 'mcdonalds188@gmail.com', '12345678'),* |
|  | *('Popeyes Av.Paulista', '76444561000141', '08474233', 8115, '(11)0568-8515', 'Jorge de Sá', 'popeyes8115@gmail.com', '12345678'),* |
|  | *('McDonalds Av.Paulista', '65708879000176', '04894465', 355, '(11)8941-8115', 'Renato Russo', 'mcdonalds355@gmail.com', '12345678'),* |
|  | *('KFC Av.Paulista', '57992929000161', '04913140', 885, '(11)8485-6547', 'Ivete Sangalo', 'kfc885@gmail.com', '12345678');* |
|  |  |
|  | *SELECT \* FROM Empresa;* |
|  |  |
|  | *INSERT INTO Funcionario(fk\_empresa, nome\_funcionario, is\_admin, cpf\_funcionario, email\_funcionario, senha\_funcionario, telefone\_funcionario)* |
|  | *VALUES (2, 'Cleber', true, '55500088833', 'felipe@gmail.com', '12345678', 11984564858);* |
|  |  |
|  | *SELECT \* FROM Funcionario;* |

## **Protótipo das telas, lógica e usabilidade**

INDEX:

Criada com a intenção de apresentar a empresa quem estiver navegando, podendo conhecer um pouco dos nossos valores e de quem somos conforme descer o scrool que vai ser alocado no canto direito da tela, e ao chegar ao final temos nossa localização e contatos caso queira nos contatar.

**A screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence**

**A picture containing text, outdoor, blue

Description automatically generated**

**Diagram

Description automatically generated**

**Graphical user interface, application

Description automatically generated**

**Timeline, map

Description automatically generated**

LOGIN:

Após o cliente nos contatar e fecharmos negócio, disponibilizamos uma credencial com email e senha para o representante de TI responsável de escolha do cliente, esse respresentante terá uma conta de admin o que dá o acréscimo de poder cadastrar outros funcionários, máquinas e GreenList. Os funcionários cadastrados que não recerem a permissão de admin poderão acessar somente as Dashboards.

**A screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence**

CADASTRO:

O usuário que possuir permissão de Admin poderá utilizar das telas de cadastro sendo elas:

- Cadastrar novo funcionário

**Graphical user interface, application

Description automatically generated**

-Cadastrar máquinas a serem monitoradas:

**A screenshot of a computer

Description automatically generated with medium confidence**

**-**Cadastrar GrennList:

**Graphical user interface, application

Description automatically generated**

## **MÉTRICAS**

Apresentar as métricas definidas para o disparo dos alarmes. Explicar o conceito adotado, limites, cores, etc.

## **PROTO PERSONA**

Text

Description automatically generated

4 implantação do projeto

# implantação do projeto

## **Manual de Instalação da solução**

(A desenvolver)

Descritivo básico da instalação da solução e principais cuidados. Guia de instalação e uso.

## **Processo de Atendimento e Suporte / FERRAMENTA**

(A desenvolver)

Desenho e apresentação do Processo de Suporte (Fluxo);

Apresentação e detalhamento da ferramenta utilizada para Help Desk/Suporte;

Canais de atendimento (telefone,e-meil, chat), níveis de suporte, base de conhecimento na ferramenta selecionada.

# CONCLUSÕES

## **resultados**

Cumprimento dos requisitos, performance, usabilidade.

## **Processo de aprendizado com o projeto**

Detalhamento e visão do grupo em relação ao aprendizado durante o desenvolvimento do projeto.

## **Considerações finais sobre A evolução da solução**

Qual a visão do grupo em relação à evolução deste projeto. Caso haja mais tempo e dedicação no projeto em versões futuras, como ele seria ofertado/apresentado.

ReferÊncias

https://www.zendesk.com.br/blog/dados-estatisticas-atendimento-cliente/

https://www.take.net/blog/atendimento/mau-atendimento-ao-cliente/#:~:text=J%C3%A1%20n%C3%A3o%20%C3%A9%20novidade%20que,ao%20mau%20atendimento%20que%20receberam%E2%80%9D.

https://conteudo.movidesk.com/tempo-de-espera-para-atendimento-ao-cliente/