

PESQUISA DE UX

Controle de Estoque



Problemas

- Pequenos comércios tem dificuldade de manter organizado seu estoque.
- Pequenas comércios tem pouco ou quase nenhuma forma de contabilizar seus gastos, lucros.
- Pequenas comércios não tem controle sobre empresas e vendedores em que compra e vende seu produto.
- Entre outros problemas.

Persona 1

Nome:

Fernando Dias Ribeiro(Nando)

Profissão:

Comerciante(Possui um mercadinho na cidade onde mora)

Idade:

60 anos

Estado Civil:

Casado e com dois filhos

Sobre:

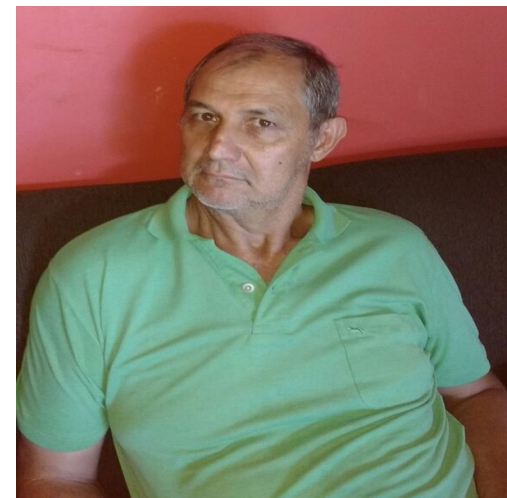
Tem perfil analítico e focado, cuida do seu comercio a mais de trinta anos e sempre tenta deixar tudo organizado.

Hobbies:

Gosta de assistir a CNN Brasil e passar um tempo com seus filhos e esposa.

DORES:

Por mais que goste de manter tudo organizado para que não tenha problema em seu estabelecimento, ele tem dificuldades de manter tudo organizado, tem Dificuldade de manter seu estoque controlado e ter um relatório completo.



Persona 2

Nome:

Anderson Dias Ribeiro(Zé Moura)

Profissão:

Comerciante(Possui um mercadinho na cidade onde mora)

Idade:

40 anos

**Estado Civil:**

Casado e com três filhos

Sobre:

Tem perfil mais despojado tinha um grande mercado, mas como não soube gerenciar e por Cansaço fechou seu grande mercado e abriu um “mine” mercado.

Hobbies:

Gosta de assistir série e de sair.

DORES:

Por se mais despojado, ele tem dificuldades de manter tudo organizado, tem Dificuldade de manter seu estoque controlado e ter um relatório completo. E tem dificuldade de controlar suas vendas e compras.



DESK RESEARCH

- Pequenos comércios tem dificuldade de manter organizado seu estoque.
- Pequenas comércios tem pouco ou quase nenhuma forma de contabilizar seus gastos, lucros.
- Pequenas comércios não tem controle sobre empresas e vendedores em que compra e vende seu produto.
- Entre outros problemas.

MATRIZ CSD

Certezas

- Pequenos comércios tem mais perda do que os grandes;
- Pequenos comércios tem maiores problemas controlar todo o seu processo, independente do setor.
- Todo o controle de pequenos comércios são feito através de papel ou de “sistemas” muito simples.
- Pequenos comércios são mais propensos a não irem para frente.

Suposições

- É difícil ser pequeno comerciante atualmente no Brasil.
- Má gerenciamento do comércio causa graves problemas com dividas e perdas podendo ocorrer na maioria das vezes o fechamento do estabelecimento.
- Pequenos comerciantes não tem sistemas para controlar seu comércio por não conhecerem a tecnologia ou por que encontra nenhum que atenda suas poucas necessidades.

Dúvidas

- Por que comerciantes pequenos não consegue controlar suas movimentações
- Por que as comerciantes não investe em sistemas que o ajudariam com as organizações ?
- Por que somente grandes comerciantes investem em sistemas ?
- Por que sistemas são de difícil acesso ?



AFFINITY

- Por que pequenos estabelecimentos não tem sistemas para gerenciar todos ou a maioria dos seus processos?
- Por que somente grandes comércios investe em sistemas para resolver ou ajudar problemas internos?
- Pequenos comércios tem dificuldade de trabalhar.
- Entre outros problemas.

Entrevista/Roteiro

- Qual a sua maior dificuldade ao gerenciar seu estabelecimento?
- Como você gerencia todos os processos do seu estabelecimento?
Exemplo, financeiro, estoque, produtos ?
- Quais são outras dificuldades de gerenciar seu estabelecimento?
- Quanto tempo você tira para gerenciar todos os processo da sua empresa?
- Você tem controle sobre suas vendas passadas?
- Você tem informações sobre a empresa onde você compra seus produtos e mais ainda sobre seus vendedores ?
- O que você espera do seu estabelecimento para o futuro?
- Você depende de outra renda?
- Como é controlar um comércio inteiro sem nenhuma ajuda ?

Entrevistas - Descobertas

luiz pereira, 42 anos

- Qual é a sua maior dificuldade ao gerenciar seu estabelecimento?

Um problema que tenho é em relação ao vencimento dos meus produtos, é meio complicado ficar atento em relação a data de validade de todos produtos do estabelecimento.

- Como você gerencia todos os processos do seu estabelecimento? exemplo, financeiro, estoque, produtos?

Eu controlo bem os gastos para não exceder o lucro, eu faço um controle de ganhos diários e calculo até o fim do mês, assim posso ter uma margem para gastar sem terminar o mês no vermelho. Meu estoque é uma oferta e demanda, sempre tenho um estoque de todos produtos, porém, caso o produto venda bastante, eu deixo um estoque maior para tal produto, caso haja algum problema com o fornecedor ou com o produto, o que já ocorreu bastante.

- Quais são outras dificuldades de gerenciar seu estabelecimento?

Uma dificuldade que tenho recorrente é não saber em que melhorar, tanto no financeiro, estoque e infraestrutura como em atendimento e organização, muitas vezes vejo que preciso melhorar, porém, não sei por onde começar.

Entrevistas - Descobertas

Continuação

- Quanto tempo você tira para gerenciar todos processos da sua empresa?

Por volta de 2 horas diárias, revejo as finanças, meu estoque, e algo que eu possa melhorar algum processo dentro do estabelecimento.

- Você tem controle sobre suas vendas passadas?

Financeiramente sim, tenho um controle sobre os ganhos diários e mensais, já de produtos não, só de percepção, se está vendendo bastante tal produto ou não.

- Você tem informações sobre a empresa onde você compra seus produtos e mais ainda sobre seus vendedores?

Tenho sim, maior parte dos meus fornecedores são de marcas renomadas, como ambev etc, o que facilita o conhecimento e os vendedores são na maior parte pessoas conhecidas.

- O que você espera do seu estabelecimento para o futuro?

Espero que continue a crescer, tenho alguns projetos em mente para colocar em prática e algumas mudanças que pretendo fazer em prol da melhoria contínua

- Você depende de outra renda?

Atualmente não.

- Como é controlar um comercio inteiro sem nenhuma ajuda?

Na verdade eu tenho ajuda familiar, meus filhos me ajudam com certas processos, como fornecedores e com o estoque, e são de grande ajuda.

Entrevistas - Descobertas

Márcio pereira da silva, 53 anos

- Qual é a sua maior dificuldade ao gerenciar seu estabelecimento?

Um problema que já me dificultou bastante é burocracia, muitas coisas que tento melhorar nos meus estabelecimentos demanda muita burocracia e muito trabalho, traz uma dor de cabeça, porém é necessário.

- Como você gerencia todos os processos do seu estabelecimento? exemplo, financeiro, estoque, produtos?

Eu geralmente anoto tudo como lucros e gastos diários, para manter um controle das finanças e sobre o estoque eu tenho um galpão onde armazeno tudo, e por lá eu vejo se há produtos em falta ou de sobra.

- Quais são outras dificuldades de gerenciar seu estabelecimento?

Não tenho muitas dificuldades além do que já comentei, é bem tranquilo.

- Quanto tempo você tira para gerenciar todos processos da sua empresa?

Por volta de 1 hora por dia, atualizando as finanças e organizando meu estoque.

- Você tem controle sobre suas vendas passadas?

Sim, eu controlo muito bem minhas vendas.

- Você tem informações sobre a empresa onde você compra seus produtos e mais ainda sobre seus vendedores?

Tenho informações básicas, como produtos vendidos, se ela é confiável, se seus serviços são bem prestados, já os vendedores é mais complicado.

Entrevistas - Descobertas

Continuação

- O que vc espera do seu estabelecimento para o futuro?

Espero continuar expandindo meu negócio e melhorando cada um, pretendo abrir mais 2 estabelecimentos variados, já tenho alguns contatos de fornecedores e tudo está encaminhando para dar certo.

- Você depende de outra renda?

Sim, eu tenho mais 2 estabelecimentos como esse, porém um é gerenciado pelo meu irmão, e outro por meu filho, ambos são meus, então minha renda é dividida entre esses 3.

- Como é controlar um comercio inteiro sem nenhuma ajuda?

Para mim não é tão difícil, já estou nesse ramo a um tempo considerável, então já consegui uma experiência considerável, e também posso contar com meu filho e meu irmão que gerenciam mais 2 negócios meus para me ajudarem.

Entrevistas - Descobertas

Roberto Luciano, 47 anos

- Qual é a sua maior dificuldade ao gerenciar seu estabelecimento?

No geral, é a quantidade de coisas que você tem que controlar, gastos, ganhos, estoque, vencimento, são muitas coisas pra se ficar atento para funcionar tudo de acordo.

- Como você gerencia todos os processos do seu estabelecimento? exemplo, financeiro, estoque, produtos?

Eu faço todo o meu gerenciamento por planilhas, cada uma para um controle diferente.

- Quais são outras dificuldades de gerenciar seu estabelecimento?

Nada muito além do que eu já citei.

- Quanto tempo você tira para gerenciar todos processos da sua empresa?

Por volta de 2 horas diárias pra gerenciar tudo.

- Você tem controle sobre suas vendas passadas?

Sim, tenho um controle de vendas e compras todos os meses.

- Você tem informações sobre a empresa onde você compra seus produtos e mais ainda sobre seus vendedores?

Tenho sim, sempre antes de fazer negócios com um fornecedor novo, eu faço uma pesquisa a respeito de qualidade, confiabilidade, etc.

Entrevistas - Descobertas

Continuação

- O que você espera do seu estabelecimento para o futuro?

Não tenho muitos planos para o estabelecimento, ele está bem estruturado e tem uma base firme, então pretendo investir mais em aluguel das minhas outras propriedades.

- Você depende de outra renda?

Sim, do aluguel de 2 casas que eu tenho.

- Como é controlar um comercio inteiro sem nenhuma ajuda?

As vezes se torna complicado gerenciar tudo ao mesmo tempo sem nenhuma ajuda, mas não é impossível

Entrevistas - Descobertas

Jorginho da rm, 37 anos

- Qual a sua maior dificuldade ao gerenciar seu estabelecimento?

Particularmente não tenho muitos problemas, eu gerencio bem e deixo tudo bem organizado.

- Como você gerencia todos os processos do seu estabelecimento? Exemplo, financeiro, estoque, produtos ?

Eu criei uma planilha para controlar as finanças e o estoque, atualizo ela diariamente com o lucro e alteração de estoque.

- Quais são outras dificuldades de gerenciar seu estabelecimento?

Nenhuma.

- Quanto tempo você tira para gerenciar todos os processo da sua empresa?

Tiro por volta de 1 hora para atualizar a planilha de controle e mais 1 hora para organizar o estoque.

- Você tem controle sobre suas vendas passadas?

Sim, todo histórico de atualização das planilhas eu salvo.

Entrevistas - Descobertas

Continuação

- Você tem informações sobre a empresa onde você compra seus produtos e mais ainda sobre seus vendedores ?

Sim, geralmente eu pesquiso meus fornecedores, ou por parte de recomendação ou por renome da empresa, já os vendedores não muito.

- O que você espera do seu estabelecimento para o futuro?

Espero que continue a crescer, sempre busco melhorar minhas formas de gerenciamento e de atender da melhor forma possível.

- Você depende de outra renda?

Atualmente não, dependo apenas do meu comércio.

- Como é controlar um comércio inteiro sem nenhuma ajuda ?

Para mim não é muito, pois já comecei desde criança com um comércio que meu pai tinha, então já tive uma base e já pensava em formas de melhorar o gerenciamento, então é bem mais fácil.

Entrevistas - Descobertas

Gilson da Cunha Fonseca, 55 anos

- Qual a sua maior dificuldade ao gerenciar seu estabelecimento?

Minha maior dificuldade é em organizar tudo.

- Como você gerencia todos os processos do seu estabelecimento? Exemplo, financeiro, estoque, produtos ?

Eu anoto meus gastos e ganhos, já meu estoque e produtos eu tenho um repositor e um estoquista

- Quais são outras dificuldades de gerenciar seu estabelecimento?

Não há muita dificuldade, pois o trabalho é bem distribuído

- Quanto tempo você tira para gerenciar todos os processos da sua empresa?

Por volta de 1 hora para gerenciar a parte financeira e o estoque fica por conta do meu funcionário

- Você tem controle sobre suas vendas passadas?

Sim, tenho registrado todo meu histórico financeiro do estabelecimento

- Você tem informações sobre a empresa onde você compra seus produtos e mais ainda sobre seus vendedores ?

Sim, tenho um controle de cada um dos meus fornecedores.

- O que você espera do seu estabelecimento para o futuro?

Espero expandir meu negócio, tanto melhorando esse estabelecimento como abrindo outros.



Entrevistas - Descobertas

Continuação

- Você depende de outra renda?
Atualmente não.
- Como é controlar um comércio inteiro sem nenhuma ajuda ?
Eu tenho 3 funcionários trabalhando para mim, assim diminui o peso do trabalho para cada um.



Entrevistas - Descobertas

Planilha do Excel

- As outras cinco entrevistas estão em uma planilha do Excel



Entrevistas - Conclusão

- Tem dificuldades em controlar seu estoque
- Utilizam planilhas para controle
- Não tem controle sobre seus vendedores
- Não sabem a movimentação e o giro de capital



Mapa de Empatia

Quem usa?

Comerciantes

O que fala:

“Meu comércio é o que sustenta a mim e a minha família, é o que nos permite viver uma vida digna. Por isso, preciso sempre dar o melhor para que não perca a nossa fonte de sustento”

O que pensa:

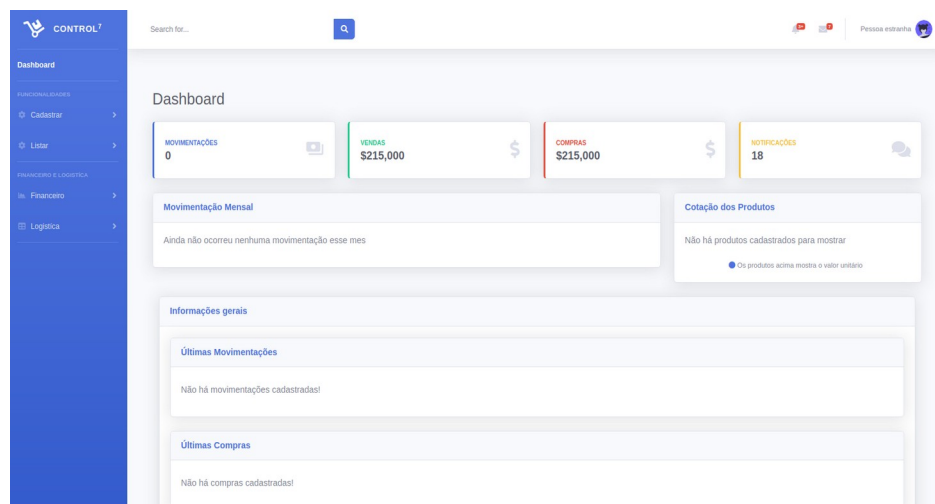
“Para nós pequenos comerciantes, essa area(tecnologia) é sempre mais complexa. Nós não temos informações sobre empresas de sistema, e caso tenhamos nós não encontramos sistemas de acordo com o nosso porte de comércio e condição financeira.”

Funcionalidades

MVP

- Cadastrar Usuário, Vendedor, empresa, produto, sala. Toda a parte física do comércio.
- Editar todos os descritos acima.
- Cadastrar movimentação que é a compra e venda de produtos.
- Ver as movimentações em geral, filtrado por empresa, vendedor e data.
- Relatório mensal de todas as movimentações.
- Gráfico, cards e informativos acompanhando todos os processos da empresa.
- Ver empresas e vendedores e suas movimentações.

Protótipo - Alta fidelidade





Entrevistas - FINAL

Luiz Pereira

- Ao apresentar o sistema Luiz se mostrou muito interessado nele, porque por mais que ele consiga ter um controle sobre seu comercio, o sistema o ajudaria a calcular todo o comércio com maior nível de precisão(movimentações, produtos, estoque) e assim também facilitaria o trabalho de todos.
- A funcionalidade que mais lhe agradou foi a parte do financeiro porque era o ponto em que ele mais tinha problemas no seu dia a dia, e com o sistema, além de ficar tudo no automático, é o maior nível de precisão, podendo ter a chance de poder pensar na hora o erro, caso tiver.



Entrevistas - FINAL

Márcio Pereira

- Márcio já tem tudo mais controlado, o único problema dele é a questão do vendedores porque ele não sabe nada sobre eles.
- Mas, é possível notar que o sistema facilitaria seu trabalho economizando seu tempo fazendo tudo manualmente.
-



Entrevistas - FINAL

Roberto Luciano

- Roberto ficou espantado com o quanto se pode fazer com o sistema, ele teria maior controle sobre o gerenciamento do seu comércio em apenas um sistema, ficou bastante interessado na praticidade e funcionalidade.
- Roberto se mostrou bastante interessado na aplicação do sistema, pois com o uso ele economizaria horas de trabalho que gastaria anotando manualmente.
- Outro ponto que chamou a atenção de roberto foi manter informações sobre seus fornecedores e vendedores salvas, e atualizá-las quando necessário.



Entrevistas - FINAL

Jorge Batista Silveira

- Jorge demonstrou um grande interesse pelas funcionalidades do sistema, relatou que acrescentaria muita praticidade ao seu dia a dia no controle e gestão do seu comércio.
- Uma funcionalidade que Jorge se interessou bastante foi a respeito da gestão de informações dos seus fornecedores e de seus vendedores, apontando que seria de grande auxílio no seu comércio.
- O usuário se interessou pelos gráficos representando o gerenciamento do comércio.



Entrevistas - FINAL

Gilson da cunha Fonseca

- Gilson se mostrou empolgado em relação ao sistema, pois tanto ele quanto seus funcionários poderiam utilizá-lo, facilitando o trabalho para todos.
- O sistema não terá uma diferença significativa para Gilson pois ele é bem organizado a respeito do gerenciamento do comércio e possui 3 funcionários o auxiliando em seus processos.
- Porém afirmou que seria de ótima ajuda cadastrar todos os produtos e ter um controle maior sobre o estoque.



Entrevistas - FINAL

Fabrício de Souza Fernandes

- Fabrício se interessou muito sobre o cadastro e controle do produto, pois ele pode controlar a data de validade pelo sistema, o que facilitaria muito resolvendo o seu principal problema.
- Como Fabrício utilizava excel para quase todo seu gerenciamento, e cada planilha era para um processo, informou que o sistema seria de grande serventia no quesito organização, todas informações e controles em um só lugar.
- Outro ponto interessante que destacou foi o controle de informações dos fornecedores.