**Declaração de Escopo**

Studio Ciclo Bike Service

Fundada em outubro de 2018 por Fábio Ramires e Leonardo Barbeiro, a Studio Ciclo Bike Service começou suas atividades oferecendo serviços de mecânica geral, pintura, lavagem, restauração, serviços de bike em geral e venda de equipamentos e acessórios em uma loja/oficina de pequeno porte, no bairro da Vila Gomes Cardim, São Paulo, próximo à Estação Carrão do Metrô.

Os serviços de reparo são prestados tanto pelo Fábio quanto pelo Leonardo, e a parte administrativa e financeira fica sob os cuidados de Márcia Sales. A loja e seus integrantes são motivados pela paixão por bicicletas, tendo como objetivo principal fornecer serviços de qualidade e diferenciados para clientes que compartilham a mesma paixão. Uma meta futura é mudar a loja para um bairro de maior demanda de ciclistas, uma vez que os clientes que eles almejam atender estão mais concentrados fora da região atual. Atualmente, a loja vem atendendo uma boa demanda, porém eles têm o objetivo de expandir seus serviços. Tendo como base de clientes colecionadores e esportistas, mas também atendendo ciclistas urbanos em geral.

A rotina de trabalho é feita de segunda a sábado, onde os clientes muitas das vezes trazem as bicicletas, ou pode acontecer do Fabio ir até os clientes buscá-las e devolvê-las, na segunda-feira e na terça-feira para o reparo, e retornam para buscá-las na sexta-feira ou no sábado para utilizarem no fim de semana. Durante o período de um mês são atendidos aproximadamente 45 clientes no total.

Para auxiliar no serviço de gerenciamento da rotina de trabalho, eles utilizam uma planilha organizacional chamada de PCP e um sistema chamado Bike Conecta, que faz tanto o controle dos clientes quanto dos recursos existentes na loja, este sistema também permite integração com o aplicativo STRAVA, que dá visibilidade da quilometragem da bike e então o cliente pode retornar para fazer uma manutenção preventiva (a cada x km rodados dependendo do perfil da bike - speed, urbana ou MTB).

No entanto, ele não é tão eficaz na tarefa de tabulação de dados para a parte financeira e nem faz um controle dos processos de reparo, ou seja, não disponibiliza um histórico das tarefas realizadas e pendentes ou um sistema de cronogramas, o que inviabiliza um detalhamento programático na oficina e dificulta uma melhor compreensão do cenário financeiro da loja como um todo, não atendendo às demandas apresentadas por Márcia e Fábio, conforme visita técnica realizada.

Nesta visita, foram identificadas duas grandes demandas, uma melhor organização do cronograma de atendimento da oficina, permitindo que o sistema dê suporte quando necessário informar um prazo para o cliente e também um acompanhamento mais detalhados das etapas do processo de reparo das bicicletas, uma vez que isso pode variar de acordo com o serviço prestado, a outra demanda encontrada refere-se à um controle mais eficaz e coerente relativo às finanças da loja, isto é, que permita um planejamento de investimentos, considerando estoque de peças, fluxo de caixa e uma visão mais macro do negócio, abrindo espaço não apenas para um monitoramento mais realista, como permitindo assumir riscos, uma vez que tenham um entendimento melhor da situação.

Porém em novo contato com o cliente foi possível identificarmos que os mesmos não atingem o público que almejam, considerando até mudar a loja de local para ficarem mais próximos dos clientes entusiastas em bicicleta, e concluímos que existe a necessidade de um sistema que facilite o contato entre a loja e seus clientes alvo, nos comprometemos em elaborar e desenvolver um sistema web com dois ambientes de acesso:

1. Cadastro do cliente: cujo objetivo é criar um histórico do cliente e seus serviços. Com base no aproveitamento do histórico, poderá ser lançadas sugestões de peças e serviços baseado no tipo de sua bike (speed, urbana ou MTB). Estimativa de tempo: 2 a 3 semanas.
2. Cadastro de produtos: Registrar uma variedade de produtos envolvido na área do ciclismo para vendas eventuais. Estimativa de tempo: 2 a 3 semanas.
3. Contato via mensagem para clientes e funcionários: Foco em manter um contato entre o cliente e os funcionários da empresa com intuito de agilizar o processo de escopo, e auxiliar na busca do serviço. Estimativa de tempo: 1 mês.
4. Página de comunicação para o público alvo: Construção de uma página visando conectar os clientes em comum da Studio Ciclo. Estimativa de tempo: 2 meses.
5. Mensagens promocionais: Caixa de texto para os colaboradores criarem notificações promocionais. Estimativa de tempo: 3 a 4 semanas.
6. Acesso dos funcionários: que contemplará a organização do cronograma, controle de estoque, contato com o cliente e verificação das demandas. Estimativa de tempo: 2 a 2,5 meses.
7. Acesso dos clientes: que irão poder visualizar uma janela mínima de programação futura (período máximo 15 dias). A fim dele poder se programar, será possível ele informar o serviço que deseja realizar antes de levar as bikes para a loja, fazer manutenção no seu cadastro, verificar quais os serviços oferecidos pela loja bem com uma tabela de preço. Estimativa de tempo: 4 a 5 meses.

Ambos ambientes serão acessados com logins específicos, categorizando o acesso e filtrando o mesmo. Além disso, foi mencionado durante a entrevista que se fosse desenvolvido um sistema que envolvesse os clientes da Studio Ciclo, deveríamos realizar um aplicativo mobile, uma vez que este trará praticidade e otimização de tempo, sem a necessidade de estarem com um computador por perto. Com isso, o grupo se compromete a fazer também:

1. Um aplicativo mobile que seja integrado ao sistema web, também proposto e apresentado acima. Estimativa de tempo: 4 a 5 meses.

Concluímos então que o problema é a falta de controle sobre as demandas dos serviços oferecidos, afetando os proprietários, funcionários, clientes e fornecedores devido aos proprietários não terem um controle financeiro em detalhes, funcionários não possuem um planejamento das tarefas plausível, os clientes sofrem com atrasos nos serviços solicitados, e os fornecedores não possuem um histórico eficaz dos produtos requeridos.

Os principais stakeholders do nosso projeto são:

* Os clientes entusiastas, que irão fazer a interação através de aplicativo mobile para informar a situação e as condições de suas bicicletas, verificar tabelas de preços e entrar em contato com os funcionários da loja para suporte ou possível esclarecimento de dúvidas. Gerando uma proximidade entre o público e a loja.
* Funcionários e proprietários da loja, os mesmos usarão o sistema para se programar para novas demandas, farão o envio de promoções e mensagens para os clientes através do aplicativo, terão também um contato com o cliente através de mensagens enviadas pelos mesmos.
* Fornecedores, com o aumento do público entusiasta que será gerado por nosso sistema, os pedidos de peças mais específicas e mais caras irão aumentar.

As pessoas envolvidas na realização deste projeto constam na relação abaixo:

|  |  |
| --- | --- |
| **Alunos** | **Clientes** |
| Guilherme Alves dos Santos | Fábio Ramires |
| Guilherme Marques D’Albuquerque Silva | Leonardo Barbeiro |
| Hadnan Basilio | Marcia Sales |
| Víctor Hugo Sanches Barbosa |  |