**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 diferenciados de qualidade para clientes que compartilham da mesma paixão. A equipe tem como meta mudar a localidade da loja para um bairro com 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 foco principal os clientes colecionadores e esportistas, mas também atendendo ciclistas urbanos em geral.

O horário de atendimento da loja é de segunda à sábado, normalmente os clientes levam suas bicicletas até a oficina, acontece também 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. São atendidos aproximadamente 45 clientes por mês.

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, este último dá visibilidade da quilometragem percorrida com a bike e então o cliente pode basear-se nessa informação para retornar e solicitar uma manutenção preventiva (a cada x km rodados dependendo do perfil da bike - speed, urbana ou MTB, por exemplo).

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

Nesta visita foram identificadas duas grandes demandas:

* Uma melhor organização do cronograma de atendimento da oficina, na qual o sistema dará suporte quando for necessário informar um prazo para o cliente e também permitirá um acompanhamento mais detalhado das etapas do processo de reparo das bicicletas, uma vez que isso pode variar de acordo com o serviço prestado.
* Um controle mais eficaz e coerente relativo às finanças da loja. Tendo como foco o planejamento de investimentos, considerando o estoque de peças, fluxo de caixa e trazendo uma visão macro do negócio, não apenas para um monitoramento mais realista, mas também permitindo assumir riscos.

Porém, em novo contato com o cliente identificamos que o problema principal é a dificuldade em organizar as demandas de atendimento técnico. Concluímos que existe a necessidade de um sistema que facilite o contato entre loja e seus clientes alvo, nos comprometemos em elaborar e desenvolver um sistema web com dois ambientes de acesso:

* Ambiente 1 - Aplicação Web:

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. Mensagens promocionais: Caixa de texto para os colaboradores criarem notificações promocionais. Estimativa de tempo: 3 a 4 semanas.
5. Acesso dos funcionários: através de login e senha, contemplará a organização do cronograma, controle de estoque, contato com o cliente e verificação das demandas. Estimativa de tempo: 2 a 2,5 meses.
6. Acesso dos clientes: poderão acompanhar a realização do serviço, exibindo uma estimativa de tempo para entrega deste. O acesso será efetuado através de um código que é fornecido pela loja após a aprovação do serviço. Haverá também um calendário exibindo (dentro de um período de 15 dias) a disponibilidade dos técnicos para serviços, permitindo ao cliente se programar, além da realização de reservas, para então levar as bikes para a loja. Este acesso permitirá ao cliente atualizar seu cadastro, verificar quais são os serviços oferecidos pela loja, bem com acessar a tabela de preço. Estimativa de tempo: 4 a 5 meses.
7. Desenvolvimento de um app mobile direcionado ao cliente que (integrado ao sistema web), objetivando que o cliente possa acompanhar o status dos serviços solicitados. Estimativa de tempo: 4 a 5 meses.

Concluímos que o problema é a falta de controle sobre as demandas dos serviços oferecidos, afetando os proprietários, funcionários, clientes e fornecedores. Em suma, funcionários não possuem ferramentas para realização de um planejamento plausível das tarefas, clientes sofrem com atrasos nos serviços solicitados, e fornecedores não possuem um histórico eficaz dos produtos requeridos.

Os Stakeholders do nosso projeto são:

* 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, 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 clientes (utilizando WhatsApp).
* 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 |  |