Universidade Luterana do Brasil(ULBRA)

Data: 09/09/2021

Engenharia de Software

Professor: Cássio Huggentobler de Costa

Grupo: Bryan Ferreira, Gustavo Duarte, Luiz Victor Hoffman Likoski e Rafaella Evaldt Boff

Nome do negócio: Atacado e Varejo Leve Mais / Asun supermercados

Segmento: Supermercados

Produtos que são comercializados:

* Segmento da Padaria
* Alimentos (cereais e grãos)
* Congelados e frios
* Segmento de Hortifruti
* Produtos de limpeza
* Higiene pessoal
* Bebidas em geral
* Segmento de Papelaria
* Segmento de Açougue

Estrutura: Matriz e 33 filiais.

Mão de obra: 80 funcionários no inverno, 150 funcionários no verão por loja.

Setores:

* RH
* Financeiro
* T.I
* Marketing
* Diretoria
* Contabilidade

1. Açougue
2. Padaria
3. Segurança
4. Fiambreria
5. Loja em geral (mercearia, limpeza, higiene pessoal...).
6. Frente de Caixa (balconistas, fiscais, empacotadores).
7. Recebimento de cargas (conferentes).
8. Controle de prevenção e perdas.

Cidade atuantes:

* Gravataí (Matriz).
* Capão da Canoa
* Torres
* Noiva do Mar
* Osório
* Mariluz
* Tramandaí
* Portão
* Montenegro
* Porto Alegre

Entre outras cidades da grande Porto Alegre…

**ENTREVISTA (FORMALIZAÇÃO)**

Objetivos: Entendimento do negócio, entendimento do domínio da aplicação, entendimento de possíveis problemas e entendimento das necessidades e restrições das pessoas envolvidas

Assuntos: pagamentos, métodos das compras online, dados dos clientes, problemas com pedidos.

* **Quais os meios de fazer pedidos de forma online no mercado?**

WhatsApp(51 9 8683-0170) e site (<https://loja.asun.com.br/>).

* **Fazer os pedidos por um certo meio acarreta em algum tipo de atraso no processo? Se sim, quais?**

Sim, pedidos feitos diretamente pelo WhatsApp, ocasionam em atrasos na separação do pedido, na entrega e atraso de outros pedidos que estão na espera, tanto pelo site ou também pelo WhatsApp.

* **Como é feito o pagamento do pedido online? Quais as formas de pagamentos aceitos pela empresa?**

No site após selecionar os produtos desejados para comprar a pessoa tem que escolher a forma de pagamento: qual tipo de cartão(crédito ou débito e qual banco-bandeira), PIX ou em dinheiro se for buscar na loja. Se o cliente pedir entrega em casa não é aceito pagamento em dinheiro. Se o cliente for buscar no mercado pode pagar com qualquer tipo de pagamento disponível.

* **Quais os dados necessários para o cadastro do cliente no site? E se houver algum problema com seu pedido?**

Dados necessários para o cliente se cadastrar no site: nome, CPF, número de telefone, e-mail, senha, endereço(rua, nº, bairro, complemento, cidade, CEP, estado) e data de nascimento. Não é preciso cadastrar forma de pagamento no momento do cadastro, somente depois de selecionar os pedidos da compra.

A pessoa escolhe se quer ser contatada pelo whatsapp após fazer o cadastro no site e também se quer receber ofertas pelo e-mail que cadastrou. Caso a pessoa não queira ser contatada pelo WhatsApp e dê algum problema relacionado a sua compra será feita uma ligação para o número cadastrado.

* **Como funciona a realização do pedido do cliente após os produtos terem sido selecionados? Quem fica responsável por receber e separar os pedidos?**

Após escolher os produtos desejados a pessoa finaliza a compra no carrinho(no botão “Finalizar compra'') e é direcionada para a página de pagamento, nessa página o cliente tem que agendar a entrega no dia do pedido ou no dia posterior e também o horário desejado.

* pelo WhatsApp- 8h às 18h da tarde;
* pelo site- 8h às 13h e das 14h às 20h.

O cliente pode enviar mensagem para o site caso tenha alguma dúvida sobre a realização do pedido ou algo relacionado. Para fazer o pedido pelo WhatsApp os clientes mandam uma lista dos produtos desejados.

Para receber e separar os pedidos há somente um responsável, um(a) shopper, um(a) funcionário(a) contratado(a) somente para isso. Essa pessoa fica até o meio da tarde responsável por essa função, após sua saída um outro funcionário fica nesse posto, de forma a auxiliar na separação dos pedidos.

* **Como é feita a entrega dos pedidos?**

Se a pessoa optar por escolher a entrega em domicílio a empresa usa outra empresa para entrega: o Uber. Um funcionário do mercado vai junto com as compras até a casa da pessoa e o motorista do Uber o leva de volta para o mercado**.**

**QUESTIONÁRIO**

**1 - Você fez ou faria compras on-line em algum supermercado?**

* Sim
* Não

**2 - Se realizasse uma compra on-line em um supermercado, você optaria por qual plataforma ?**

* Site
* Aplicativo
* WhatsApp

**3 - Qual método de pagamento você prefere utilizar?**

* Cartão de crédito ou débito (presencialmente)
* Via Pix
* Dinheiro

**4 - Qual o período do dia ideal para a entrega do pedido?**

* De manhã
* De tarde
* De noite

**5 - Você gostaria de ser notificado sobre o seu pedido?**

* Sim
* Não

**LINK SLIDE**

[**https://docs.google.com/presentation/d/1sHaQUhPxBqtnhHfQdanEeMixSXl76uyhGVWVUnsaXk4/edit?usp=sharing**](https://docs.google.com/presentation/d/1sHaQUhPxBqtnhHfQdanEeMixSXl76uyhGVWVUnsaXk4/edit?usp=sharing)

**LINK FORMULÁRIO**

[**https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLolTxi3Wr6XDBezO\_qsFuMdIsTkBlZItwmJkzk3OHelfnlQ/viewform?usp=sf\_link**](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLolTxi3Wr6XDBezO_qsFuMdIsTkBlZItwmJkzk3OHelfnlQ/viewform?usp=sf_link)