

## **PWMA – E&G EXPRESS**

Edson de Oliveira Correia

Gustavo da Silva de Brito

Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Santo  
Amaro

## **Desenho Técnico da Solução – Gestão de Logística e Entregas**

**São Paulo**

**2023**

## Sumário

BRIEFING DO PROJETO .....	1
NECESSIDADE DO CLIENTE HIPOTÉTICO .....	2
MAPA MENTAL.....	3

## **BRIEFING DO PROJETO**

Link para o formulário: <https://forms.office.com/r/5wxd3ySjg5>

**Nome da empresa:**

**Já possui site?**

**Já possui domínio?**

**Já possui identidade visual? (logo)**

**Já possui texto para o site?**

**Já possui foto do produto?**

**O que espera ao procurar informações sobre o seu produto?**

**Já possui algum estilo de design?**

**A empresa possui sedes físicas?**

**Qual o meio de contato com a empresa?**

**Quais são os recursos essenciais para o produto?**

**A empresa já possui algum banco de dados?**

**A empresa busca expandir a quantidade de funcionários?**

## NECESSIDADE DO CLIENTE HIPOTÉTICO

**Interface simples e objetiva:** ao buscar por entregas, o cliente precisa ter sua necessidade suprida logo de cara com fácil acesso à ferramenta de busca.

**Suporte rápido e seguro:** caso problemas venham a ocorrer com o cliente, o software precisa disponibilizar uma página de suporte de fácil acesso.

**Rastreamento e monitoramento:** para a gestão da logística e entregas, a localização do pedido é de extrema importância e deve ser colocado em evidência no software, estabelecendo a previsão de chegada e aonde a encomenda se encontra.

**Cumprimento de prazo:** é importante evitar qualquer tipo de atraso nas operações para manter o cliente satisfeito, portanto, é necessário que o serviço seja prestado dentro do tempo estipulado.

**Garantia e rapidez na devolução:** os processos de devolução deverão ser otimizados para que as instruções sejam de fácil entendimento.

**Qualidade no transporte:** o cliente deve ter a segurança de que seu pedido chegará em bom estado.

## MAPA MENTAL



