

01 - Entrevista

1. Qual a finalidade do sistema? (Cadastro? Monitorar dados? Monitorar vendas? [...])

R.: Precisamos de tudo isso: um sistema de cadastro para a empresa, para os fornecedores, para os produtos e serviços vendidos, para os funcionários, para os donos animais, animais clientes e de um sistema que monitore as vendas de produtos e serviços realizadas pelo estabelecimento.

1. Onde o sistema opera? Desktop ou Web?

R.: O sistema irá operar em Desktop.

1. Qual sistema operacional?

R.: Windows 10 e Windows 11.

1. Quais tipos de funcionários seu PetShop terá?

R.: O PetShop terá atendentes/secretários, os que cuidam da reposição das prateleiras, os que cuidam das aquisições com os fornecedores, os que aplicam vacinas e dão banhos, os entregadores, os faxineiros, um supervisor geral e um gerente.

1. A loja é especializada em qual(is) tipos de animal(is)?

R.: A loja atende gatos, cachorros e aves domésticas.

1. Quais tipos de serviços o PetShop vende?

R.: O PetShop oferece os seguintes serviços:

1. Vacinação
2. Banho
3. Tosa

1. Estes serviços serão realizados de forma imediata ou por agendamento?

R.: De ambas as formas. O cliente deverá poder agendar o serviço, mas caso o serviço não tenha sido agendado e o cliente chegue na loja, ele também poderá ser atendido. Entretanto, ele terá de aguardar até que os responsáveis pelo banho, vacinação e/ou tosa estejam vagos. O sistema, portanto, deverá ser capaz de registrar serviços não agendados anteriormente.

1. Este sistema irá conter módulos voltados para a interação com o cliente, como módulos de autoatendimento ou será apenas operado pelos funcionários do petshop?

R.: O sistema será operado apenas pelos funcionários da loja. Ainda não estamos pensando em sistemas mais sofisticados, com autoatendimento ou semelhantes.

1. Então, como será feito o agendamento?

R.: O agendamento será realizado por telefone ou por Whatsapp, e então o(a) secretário(a) realizará o agendamento.

1. Esta agenda deve estar presente no nosso sistema?

R.: Sim, mas nós já temos um sistema de agendas funcional. Esta é uma das poucas partes que podem ser reutilizadas. Mas sua equipe pode dar uma repaginada nela, se quiser, ou então criar seu próprio serviço de agenda.

1. O PetShop aplica quais tipos de vacinas?

R.: A Loja oferece as seguintes vacinas:

Para cães:

- Antirrábica
- Gripe Canina
- Giardíase
- Leishmaniose
- Filariose

Para gatos:

- Panleucopenia
- Raiva
- Leucemia felina (Felv)
- Complexo Respiratório Felino

1. Quais tipos de produtos o PetShop vende?

R.: A loja vende os seguintes produtos:

- Brinquedos
- Kits de higiene bucal para animais
- Rações
- Kits de banho para animais
- Camas
- Gaiolas para passarinhos
- Remédios

- Coleiras
- Roupas
- Vasilhas, caixas de areia...

1. Qual a quantidade média de clientes mensais?

R.: Temos em média 300 clientes mensais.

1. Qual a média de produtos em estoque?

R.: Temos um estoque com uma média atual de 600 produtos.

1. O que acha do sistema operar com folga de 100 unidades (400 clientes/mês e 700 produtos), para evitar problemas em dias de pico?

R.: Acho pouco, na verdade: o sistema deverá ter capacidade para até 600 clientes mensais e 1000 produtos em estoque.

1. Quais formas de pagamento o sistema aceitará?

R.: O sistema aceitará cartão de crédito e débito, pix e dinheiro.

1. Quais serviços de controle de qualidade este sistema deverá oferecer?

R.: O primordial será o controle da validade dos produtos, principalmente vacinas e rações.

1. O sistema conterá um módulo para realizar compras dos fornecedores?

R.: Não, isso é feito de forma separada. Não precisa adicionar esta funcionalidade ao sistema.

1. Como funcionará o sistema de entregas?

R.: Os pedidos poderão ser feitos por Whatsapp, por telefone ou até mesmo pessoalmente. Em alguns casos, o cliente vem a pé e não consegue carregar toda a compra. Nestes casos, ele pode solicitar o serviço de entrega, também. Estes pedidos deverão ser registrados no sistema como "pedidos para entrega".

1. A loja conta com mais de um veículo de entrega?

R.: Sim. Atualmente, a loja conta com 2 veículos de entrega, mas que podem aumentar no futuro.

1. Mas não seria interessante fazê-lo? Te daria mais controle sobre as mercadorias que entram, além das que saem.

R.: Mesmo assim, não precisa adicionar ao sistema. Nossos fornecedores já possuem um sistema de vendas muito eficiente, o qual nós clientes já podemos verificar todos estes dados pelo site deles, bastando estar logado em nossas contas.

1. Por qual motivo este serviço está sendo contratado?

R.: Nosso sistema atual está se tornando obsoleto: antigamente, quando a loja era menor, ele nos atendia perfeitamente. Atualmente, que a loja cresceu em muito, está difícil manter as rédeas do negócio. Portanto, precisamos renovar o sistema atual.

1. Qual o orçamento?

R.: R\$8,000.00

1. Quais os principais problemas do sistema atual?

R.: O sistema atual é lento, trava direto e não tem metade das funções que precisamos, como o controle de qualidade. Está difícil de controlar as vendas, o que dificulta a gestão: não sei com exatidão dizer quais produtos saem mais e quais menos para controlar o estoque e me atualizar em relação aos meus pedidos aos fornecedores. Estes, entre vários outros, são os principais problemas que enfrentamos atualmente com este sistema.