

# São Paulo Tech School

2023

## FastTotem

Software para monitoramento de Totens de Autoatendimento em redes de restaurantes FastFood que são usados principalmente por seus gerentes visando a prevenção de possíveis problemas operacionais.

Diego de Sousa

Isabel Fagundes

Luiza Rosa

Vitor Maciel

Kauã Leal

## User Storys

Eu, Thalisson, como Supervisor de Operações, quero receber notificações em tempo real sobre problemas nos totens de autoatendimento, para que assim, eu possa tomar medidas imediatas e minimizar impactos nas operações e na experiência do meu cliente.

Eu, Thalisson, como Supervisor de Operações, gostaria de ter o controle para reiniciar remotamente os totens quando eles apresentarem problemas, para que eu possa restaurar a funcionalidade rapidamente sem a necessidade de intervenção física ou de abertura de chamado online.

Eu, Ricardo, como Gerente da rede, gostaria de poder verificar como os totens estão funcionando, para facilitar a manutenção caso necessário e eu poder saber o que está acontecendo.

Eu, Thalisson, como Supervisor de Operações, quero receber informações sobre o aumento da fila devido a totens fora de serviço, para que eu possa tomar decisões mais assertivas sobre a redistribuição de recursos e reduzir impactos negativos nos nossos clientes.

Eu, Ricardo, como Gerente da rede, gostaria de ter um registro de todas as intervenções e ações tomadas nos totens, para manter um histórico de manutenções, identificar problemas recorrentes e melhorar a eficiência das operações.

Eu, Ricardo, como Gerente da rede, gostaria de ter a possibilidade de temporariamente desativar a função de um totem, para realizar manutenções programadas ou solucionar problemas sem prejudicar a experiência do nosso cliente.

Eu, Vanessa, como Coordenadora da rede, quero um sistema de monitoramento para os totens de autoatendimento, para garantir que, mesmo

com o uso frequente, qualquer problema seja identificado e resolvido de forma eficiente.

8. Eu, Vanessa Coordenadora da rede, gostaria de ser notificada imediatamente em caso de problemas de impressão em nossa máquina do totem ou cancelamentos automáticos nos totens, para poder agir rapidamente e manter uma experiência sem interrupções para os clientes.

Eu, Vanessa, Coordenadora da rede, quero ter a capacidade de solicitar manutenção quando necessário, para garantir que problemas mais complexos sejam resolvidos por uma equipe especializada.

Eu, Vanessa, Coordenadora da rede, quero saber quando nossa máquina de impressão está dando erro para poder tomar medidas mais rápidas e saber um possível aumento de fila nos caixas.

Eu, Vanessa, Coordenadora da rede, quero fornecer uma experiência contínua de autoatendimento para os clientes, para evitar que os clientes migrem para outros lugares devido à falta de totens ou filas longas.

Eu, Guilherme, como Gerente de operações da rede, quero um sistema de monitoramento para os totens de autoatendimento, para garantir que, independentemente de um conhecimento menos avançado em tecnologia, possa oferecer suporte imediato quando ocorrerem problemas na máquina de impressão.

Eu, Guilherme, como Gerente de operações da rede, quero a capacidade de abrir chamados para especialistas remotamente sempre que houver problemas nos totens, assim permitiria que a maioria dos problemas seja resolvida remotamente e minimizaria as interrupções no autoatendimento.

Eu, Guilherme, como Gerente de operações da rede, quero garantir que os totens estejam sempre operacionais e saber como está seu funcionamento,

para evitar perda de vendas, uma vez que a ausência de totens pode levar os clientes a desistirem de suas compras.

Eu, Guilherme, como Gerente de operações da rede, gostaria de manter os totens sempre em funcionamento para aproveitar a sua agilidade e praticidade oferecendo assim, uma experiência mais rápida e eficiente aos nossos clientes, especialmente em comparação com os caixas tradicionais.

Eu, Guilherme, como Gerente de operações da rede, desejo acompanhar as tendências de comportamento dos clientes, para identificar situações em que os clientes desistem de suas compras devido a problemas nos totens e tomar medidas para melhorar a experiência do usuário.

Eu, Ricardo, como Gerente da rede, desejo ter relatórios do funcionamento de cada totem, para identificar a diferenças de funcionamento e possíveis problemas em um totem específico.