**Declaração do Escopo**

Sistema *ZeBur*

Fundada em dois mil e dezenove, a empresa Zê Éle Burguer iniciou suas atividades oferecendo hamburgueres artesanais via delivery no período noturno de uma forma diferente para a região mais periférica da zona leste. Essa forma diferente era chamada *smash burguer (*O smash burger é uma tendência já conhecida nos *EUA* e que vem se espalhando pelo *Brasil*. Um hambúrguer menor, achatado diretamente na chapa e com um sabor único). Foi em uma casa de pequeno porte em um bairro chamado Vila Matilde onde tudo começou (Vila Matilde é um distrito do município de *São Paulo* situado na *zona leste* do município e pertencente à *Subprefeitura da Penha*).

O ano de dois mil e vinte foi um período onde a empresa fugiu do habitual, as vendas cresceram de forma considerável e assim como as outras lojas virtuais, o estabelecimento foi impulsionado durante a pandemia de Sars-Cov-19. A alta demanda fez com que a proprietária da empresa tivesse a necessidade de cadastrar o seu restaurante em serviços terceirizados de entrega e pedido (Como *iFood* e *MenuDino)*. A taxa que tais aplicativos terceirizados cobram para cada pedido devidamente efetuado e enviado é considerada elevada pela maioria dos proprietários de restaurantes. Com a alta demanda, o lucro subiu, porém tornou-se muito mais trabalhoso, a ponto de os outros métodos de entrega e de pedidos não terceirizados (Whatsapp e Telefone), que geram mais lucro por não possuir esta taxa elevada, serem afetados de forma negativa (tempo médio de atendimento elevado), tornando mais viável para os clientes os métodos terceirizados.

De acordo com a proprietária do restaurante, a Zê Éle Burguer tem a capacidade de vender mais de cem pedidos ao dia, vale ressaltar que grande parte dos pedidos não são constituídos somente de um lanche, o cardápio é variado. Estima-se que sessenta por cento do estoque seja vendido diariamente, sendo necessário repor os itens do estoque a cada dois dias. Atualmente as vendas são diversificadas entre vários sistemas de pedidos, sendo mais de setenta por cento dos efetuados através de aplicativos terceirizados (iFood e MenuDino) e cerca de trinta por cento via aplicativo de mensagens instantâneas (Whatsapp) tornando necessária a lenta comunicação humana.

Segundo a própria dona do estabelecimento é necessário a automação de pedidos via aplicativo de mensagens instantâneas, essa automação seria devidamente projetada e implementada através de um sistema conhecido como *Chat Bot.* A solução gerada por esse sistema garantiria mais agilidade no preparo e envio dos pedidos, dispensando a rotina de comunicação que a proprietária tem com os clientes a cada novo pedido.  
  
Além disso a da construção de um website é uma outra prioridade para a proprietária, pois com isso seu estabelecimento será devidamente indexado pelo *Google* e outras empresas a seus mecanismos de buscas. O site deverá conter um sistema onde a proprietária poderá gerenciar o menu de forma fácil e intuitiva adicionando ou removendo variedades do cardápio da empresa. Também é uma necessidade o do cadastro de novos clientes, onde eles terão a possibilidade de fazer pedidos *online* via *website*. Pedidos via *website* fazem com que a alta taxa (apontada anteriormente nesse escopo) não seja paga aos aplicativos a cada pedido efetuado, o que aumenta o lucro da empresa consideravelmente ao final do mês.

Portanto, com a implementação do sistema é esperado o aumento do índice satisfação dos clientes, a diminuição do tempo médio de espera e a centralização das tarefas, a fim de que a proprietária não fique com a atenção dividida entre o preparo dos pedidos, atendimento aos clientes e o despacho dos pedidos, além do aumento da divulgação por parte dos mecanismos de pesquisa o que é esperado ao possuir um *website* ativo.

* Atualmente são feitos os pedidos:
  + O cliente escolhe entre os 3 sistemas (Ifood, Menudino e WhatsApp)
  + Ifood: Cliente escolhe o pedido conforme cardápio online escolhe a forma de pagamento e finaliza o pedido.
  + Menudino: Cliente escolhe o pedido conforme cardápio online, pagamento somente no ato da entrega, finaliza o pedido após a entrega.
  + WhatsApp: Cliente inicia uma conversa/chat, realiza os pedidos gerando longas conversas afetando a produtividade.
  + Entregas via Ifood são de responsabilidade do próprio IFOOD, nem restaurante e muito menos o cliente consegue monitorar ou controlar essa entrega.
  + Entregas via Menudino são feitas pelo motoboy do próprio restaurante com melhor controle e monitoramento.
  + Entregas via WhatsApp são feitas pelo motoboy próprio do restaurante com melhor controle e monitoramento porém demora na realização de pedidos.
* Proposta incluindo novo aplicativo.
  + Centralizado em um único sistema/Site, eliminando terceiros.
  + Será criado um ChatBot para WhatsApp.
  + Monitoramento feito pelo próprio cliente tais como rota de entrega e nome de motoboy.
  + Melhor credibilidade e agilidade.
  + Diversas formas de pagamento, pagamento online

A maior preocupação da proprietária é a implantação de um site que facilite os clientes realizarem de forma prática e rápida seus pedidos e evitar o máximo a destinação de um funcionário para atender os clientes via WhatsApp e assim automatizando o sistema com um ChatBot.

Os funcionários e seus cargos, envolvidos neste projeto estão descritas na relação abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nome completo | Cargo | E-mail | Celular |
| Marta Bezerra do Nascimento | Proprietária | marta.rarllem@hotmail.com | (11) 9 8250-5093 |
| Adrielly Mayara do Nascimento Silva | Gerente | adrielly\_bm@hotmail.com | (11) 9 5210-1050 |
| Viviane Michelle do Nascimento | Sub-Gerente | viviane.michele@hotmail.com | (11) 9 8989-6310 |