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 esporádica, surfando na onda do *eCommerce* impulsionado principalmente pela 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 (*iFood*, *Menudino*, *etc*). Poucas foram as semanas para que os pedidos subissem ainda mais, a taxa que tais aplicativos terceirizados cobram por cada pedido devidamente efetuado e enviado é considerada alta pela maioria dos proprietários de restaurantes. Apesar de os lucros da empresa terem aumentado, o trabalho seguiu essa tendência e aumentou, aumentou ainda mais que os lucros, tanto a ponto de afetar negativamente outros métodos de entrega e pedido, via telefone e WhatsApp.

De acordo com a proprietária do restaurante, ela tem a capacidade de vender mais de cem pedidos ao dia, vale ressaltar que a tendência de cada pedido é não ser constituído somente de um lanche, o cardápio é variado. As vendas da atualidade são diversificadas entre vários sistemas de pedidos, estimasse que sessenta porcento do estoque seja vendido diariamente, sendo necessário reposição a cada no máximo dois dias. Mais de setenta porcento dos pedidos devidamente efetuados chegam através de aplicativos terceirizados variados (*iFood, Menudino, etc*), e *trinta porcento* cheguem via aplicativo de mensagens instantâneas (*WhatsApp*), tornando necessária a lenta comunicação humana.

A necessidade observada e vivida pela própria dona do estabelecimento a leva acreditar que seja necessário a automação de pedidos via aplicativo de mensagens instantâneas, essa automação seria devidamente projetada e implementada através de um sistema conhecido como *ChatBot.* A automação 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.  
  
Outra grande necessidade apontada pela proprietária da empresa é a da construção de um website para que seu estabelecimento seja devidamente indexado pelo *Google* e outras empresas a seus mecanismos de buscas. O site deverá ter um sistema onde a proprietária poderá gerenciar o menu de forma fácil e intuitiva adicionando ou removendo variedades do cardápio da empresa. Outra necessidade é a do cadastro para clientes, onde eles terão a possibilidade de fazer pedidos *online* via *website*. Pedidos via *website* burlam a alta taxa apontada anteriormente nesse escopo, aumentando os lucros da empresa consideravelmente ao final do mês.

Para concluir, espera-se que o índice de satisfação dos clientes aumente com a implementação desses sistemas, que o tempo médio de espera seja reduzido e que a proprietária não fique com a atenção dividida entre o preparo dos pedidos, conversas com clientes e o despacho dos pedidos, além do aumento da divulgação do próprio *Google* por se 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 porem 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 pratica 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.

As disciplinas e professores 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 |