**Usuários e Outros Stakeholders**

|  |  |
| --- | --- |
| Usuários | Descrição |
| Gerente  (afetado) | Usará o novo sistema ZeBur para:   * Monitorar os pedidos online para identificar: * Demora na entrega dos pedidos pelos motoboys. * Demora no atendimento de algum pedido. * Entregas de pedidos errados. * Analisar reclamações de clientes para identificar falhas na execução dos pedidos / entregas. |
| Subgerente  (afetado) | Usará o novo sistema ZeBur para:   * Atuar imediatamente na resolução de problemas de atendimento realizados pelos funcionários. * Gerir Promoções e atualização de preços. |
| Atendente  (afetado) | Usará o novo sistema ZeBur para:   * Atender o cliente e tomar seu pedido. * Receber reclamações. * Distribuir pedidos a serem entregues aos motoboys. * Finalizar os pedidos após a entrega pelos motoboys. |
| Cliente  (afetado) | Usará o novo sistema ZeBur para:   * Realizar seu cadastramento. * Realizar pedidos. * Acompanhar o status do seu pedido. * Fornecer o Feedback. |

|  |  |
| --- | --- |
| Outros Stakeholders | Descrição |
| Motoboys  (afetado) | Será afetado pois seguirá as orientações emitidas pelo sistema ZeBur para realizar a entrega. |
| Equipe de desenvolvimento  (envolvido) | Envolvido no desenvolvimento e atualização / manutenção do sistema ZeBur. |