**Lista de Características**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Característica | Descrição |
| 1 | Design Responsivo | Um sistema que se adapta ao aparelho que o usuário usa para acessar o conteúdo. Podendo ser através do WebSite ou do ChatBot no WhatsApp.  No sistema na parte do WebSite é onde a maioria dos recursos serão focados pois com ele é possível atrair um novo publico que não possui aparelho mobile, claro que deve ser possível se adaptar ao maior numero de máquinas então não será tão pesado.  No sistema na parte do ChatBot será utilizado principalmente pedidos por WhatsApp, visa manter o lado da clientela que não possui acesso a computadores e notebooks, ele armazena os números para facilitar futuros pedidos.  Será definidos algumas mensagens como chave Mensagens pré-definidas: cadastro, pedido, cardápio, cancelar pedidos, alteração de pedidos e informações. |
| 2 | Layout Minimalista | Um site mais simples que tem como prioridade apenas o essencial onde não vá pesar no aparelho que o usuário esta utilizando para visualizar o conteúdo assim como é citado na característica #1. |
| 3 | Acessível para pessoas com deficiência visual | O sistema é escrito no HTML do site de forma que seja o mais simples e mais eficiente para quem utilize um leitor de tela acessar o site sem maiores problemas. |
| 4 | Integração com a API de pagamentos terceiros (Escolha do proprietário) | Após o usuário (cliente) realizar as escolhas dos seus produtos ele será direcionado para a página de pagamento, onde ele terá que escolher a formas de pagamentos (debito ou credito), após a escolha será pedido o número do cartão, nesse momento será enviado para o API terceiro escolhido pelo proprietário do restaurante(A definir), e ele retornara a informação de confirmação ou não do pagamento do pedido, assim dando andamento no pedido. |
| 5 | Escolha de forma de pagamento | O sistema oferece para o cliente a possibilidade de escolher a forma de pagamento online ou no momento da entrega do produto. No momento de finalizar o pedido o sistema terá campos onde será pedido a escolha da forma de pagamento  Como funciona:   * **Pagamento Online:** utilizara a característica #4 * **Pagamento no ato da entrega**: Terá a opção de pagamento na máquina de cartão ou em dinheiro |
| 6 | Certificação Secure Socket Layer | Garantia que os dados dos usuários estão seguros, os dados estão criptografados dificultando que as informações dadas no WebSite sejam vazadas. |
| 7 | Atualização de estoque em tempo real | Conexão entre o WebSite e o SGBD que permite atualizações do estoque pare que o site possa sempre informar quais produtos estão disponíveis para venda.  O sistema tem uma biblioteca dedicada a receita dos produtos, nela possui informações de um valor médio de quanto é gasto de matéria prima no produto, ela verifica no SGBD se é possível vender aquele produto no estoque de acordo com o quanto de matéria prima resta. Ele logo após a venda atualiza e informa o SGBD que vai /foi utilizado àquela matéria prima e caso não de para fazer uma próxima vez ele diz na visualização do produto que ele está fora de estoque. |
| 8 | Sistema de login com níveis de permissão diferente | Sistema onde os usuários colocam suas informações de autenticação e podem acessar área do site de acordo com seu nível de permissão.  Será dividido em:   * Usuário comum (cliente): que pode apenas acessar o básico que seria realizar pedido, atualizar pedido, alterar informações de cadastro, visualizar promoções e produtos, visualiza e interage na área de feedback. * Usuário Funcionário: Consegue visualizar os pedidos recorrentes, consegue contatar o usuário dos pedidos, alteração da pagina de produtos para cadastrar promoções, visualiza e interage na área de feedback podendo dar respostas para os clientes (agradecendo ou pedindo desculpas, caso ocorra pode alertar sobre os problemas do feedback ruim) e acesso a biblioteca de receitas não podendo alteraras apenas visualizar. * Usuário Administrador: Acesso total ao banco de dados do sistema podendo verificar as alterações e interações feita entre o sistema e o SGBD, consegue atualizar o cadastro de funcionário. |
| 9 | Biblioteca de receitas (Ficha técnica dos produtos) | Sistema vai possuir uma biblioteca oculta onde usuários de nível funcionário podem visualizar e apenas de nível administrador pode alterar alguma coisa.  Ela possui informação de quanto de cada matéria prima é utilizado em cada receita, ela é utilizada para a característica #7 para o controle do cardápio. |
| 10 | Área com comentários sobre os últimos pedidos efetuados | O sistema possui uma área pública onde é possível fazer um feedback sobre o pedido efetuado, qualquer pessoa pode visualizar independente se possui cadastro ou não, porem para contribuir nesta área é necessário possuir um cadastro no WebSite e dar o feedback apenas do seu pedido. Usuários de nível funcionário ou superior podem responder estes feedbacks.  Também será possível ocultar o seu feedback e torna-lo visível somente para os usuários de nível administrador para fazer denuncias referentes ao atendimento, serviço ou produto. |
| 11 | Cardápio | Área publica que mostrara os produtos disponíveis para venda e seus preços atualizados de acordo com a época/promoções recorrentes.  Nesta área do sistema apenas usuários cadastrados podem interagir, sendo os de nível usuário para realizar compras, nível funcionário ou superior para alguma alteração de valor. Porem toda alteração deve passar por uma aprovação de usuário de nível administrador |
| 12 | Possuir uma área de contato e redes sociais | Área pública no site que aparece às informações da empresa para caso o cliente precise entrar em contato. |
| 13 | Cadastro de cliente | O cliente acessa uma área de registro no WebSite para realizar seu cadastro colocando suas informações.  Nesta área será pedido para o cliente seu nome, número de contato, e-mail para registrar podendo se conectar com a conta google, apelido que desejar, número CPF para que exista apenas um único cadastro por pessoa e perguntara se o cliente deseja receber notificações de novas promoções. Tudo será utilizado para obter uma melhor comunicação entre o cliente e a empresa e a base para o cliente poder acessar e realizar pedidos com maior segurança.  O CPF será solicitado para evitar que o cliente tenha vantagem com promoções, exemplo promoção para cliente novos, não tendo o controle de cadastro via CPF o mesmo cliente pode realizar vários cadastro e se beneficiar da promoção. |
| 14 | E-mail Promocional | O sistema detectara que surgiu alguma nova promoção e notificara através do e-mail e do telefone mobile os usuários cadastrados que querem ser notificados sobre novas promoções. |
| 15 | Carrinho de compras | No sistema possui um carrinho de compras onde os usuários podem adicionar os produtos que deseja em seu pedido e pré visualizarem o valor mais a adição da taxa de entrega.  Podendo adicionar comentário de alguma forma de preparo especifico de um dos produtos do pedido, remover algum produto dos pedidos e finalizar o pedido. |
| 16 | Histórico dos pedidos | Área do cliente que informa sobre os pedidos passados realizado com opção para refazer o pedido. É necessário possuir um cadastro no site para poder visualizar esta informação e ter realizado um pedido anteriormente. |
| 17 | Acompanhamento do pedido | Área onde informa o usuário (cliente) em qual fase se encontra o seu pedido e uma previsão de entrega   * **Confirmação do pedido:** Informa que o restaurante recebeu o pedido e ou está na espera. Nessa área informa o usuário o tamanho da fila dos pedidos, dizendo “Existem X pedidos na frente do seu, logo começaremos o preparo”. * **Pedidos sendo preparado:** Informa que o pedido foi para a produção e está sendo preparado. * **Pedido pronto para entrega:** Informa que o pedido está pronto aguardando o motoboy * **Saiu para entrega:** Informa que o seu pedido foi retirado pelo motoboy e está a caminho para entrega, juntamente com os dados conforme informado na característica #20. Garantindo uma maior segurança para não sofrer alguma fraude.   Em todos os casos o sistema informa ao usuário (cliente) através de e-mail, interfase do site, WhatsApp e ou SMS.  As atualizações dessas fases serão feitas pelo atendente (funcionário), onde terá um ícone para selecionar o status do pedido e atualizando o cliente em tempo real. |
| 18 | Informações sobre o entregador | Informações do entregador para melhor organização e segurança.  Será informado:   * O nome do entregador responsável sobre a entrega. * Foto do entregador * Veiculo utilizado para transportar o pedido. * Em alguns casos poderá possuir um sistema GPS informando a localização e o tempo estimado para chegar, não são todos entregadores que possuem esta funcionalidade. |
| 19 | Área de descrição da preferencia do modo de entrega | Área para o cliente especificar como deve ser realizada a entrega, pois com essas mudanças devido a pandemia muitos clientes as vezes pedem para deixar na porta, evitar contato, deixar na portaria e entre outras especificações dadas pelo cliente. |
| 20 | Área de monitoramento de pedidos | Semelhante a característica #17 porem voltada para o controle maior podendo realizar uma alteração do pedido ou cancelar, dependendo da fase que esta o pedido. |
| 21 | Sistema de fidelidade | O sistema adiciona um ponto de fidelidade para cada compra entregue pelo WebSite podendo retirar brindes ou adquirir desconto baseado em quantidades de pontos acumulados, o cliente será informado através de SMS e ou email que acumulou os pontos necessários para ganhar o desconto ou brinde.  O desconto e brindes serão definidos pelo Gerente do restaurante. |
| 22 | Baixo tempo de resposta | O sistema do chatbot será hospedado em um servidor virtual privado em São Paulo para que tenha o menor tempo de resposta possível para as mensagens enviadas e recebidas |
| 23 | Cadastro de informações do proprietário do numero de celular | Armazenamento de informações pessoais vinculadas ao proprietário do numero de aparelho telefônico.  O sistema armazena o número utilizado para o pedido, o ChatBot do WhatsApp pedira para informar as informações do pedido e do endereço e pedira para o usuário. Logo após ira mandar uma confirmação para ver se esta correta às informações fornecidas. Assim citado na característica #1. |
| 24 | Possibilidade de falar com um atendente humano | Para caso o Bot não seja o suficiente permite que o cliente possa interagir com um dos atendentes.  O sistema utiliza mensagens pré-definidas do chatBot, garantir que tenha uma opção para quando o usuário digitar uma determinada palavra-chave seja emitida uma requisição para que o usuário possa ser atendido por um funcionário humano e assim tenha sua dúvida, reclamação ou pedido devidamente ouvidos e/ou atendidos.  Mensagens pré-definidas: cadastro, pedido, cardápio, cancelar pedidos, alteração de pedidos e informações. |
| 25 | Alteração dos itens do pedido efetuado mobile. | O sistema utiliza mensagens pré-definidas do chatBot, são usadas como chave para realizar cancelamento e ou alteração de pedidos.  Importante: Só será permitido a alteração ou cancelamento do pedido caso o Status esteja na situação (CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO) |
| 26 | Geração do numero do pedido | Gera um numero/identificador do pedido para consulta, reclamações e alterações do pedido.  O sistema gera um numero identificador do pedido que permite que o usuário ou os funcionários consultem o pedido para que possa ser realizada alguma consulta de informações, possa realizar alguma alteração no pedido ou possa realizar alguma reclamação sobre o pedido ou atendimento. |
| 27 | Verificação do nível de fidelidade mobile. | Utiliza as informações do cadastro mobile para consultar a disponibilidade de cupons de desconto.  O sistema identifica os usuários que realizaram um pedido pelo seu aparelho mobile e verifica e aplica o sistema de fidelidade para conseguir aplicar um desconto ou resgatar brindes de acordo com seu nível de fidelidade. |
| 28 | Informação sobre as características do pedido | Ao inserir a mensagem pré-definida o sistema vai solicitar o número identificador detecta e retorna as informações básicas do pedido pelo ChatBot.  Esta parte do sistema apenas retorna informações básicas fornecidas previamente pelo usuário na hora de realizar o pedido, ele apenas retorna novamente estas informações no aparelho mobile. |
| 29 | Gerar impressão de pedidos | O sistema gera uma impressão do pedido realizado pelo cliente para confecção do produto do pedido  Ao ser realizado um pedido o sistema soa um alerta para os funcionários e imprime um papel com as informações fornecidas pelo cliente sobre o pedido, possibilitando maior controle para a gestão do pedido. |