

TEMA 4 - Sistema Integrado de Gestão de Entregas Gastronômicas (SIGEG)

Sua equipe foi procurada para desenvolver um projeto de sistema de controle de delivery com finalidade de social. Em uma entrevista inicial com o cliente o analista de negócios de sua equipe trouxe o seguinte depoimento para contextualização do projeto

CLIENTE - *Para atender às necessidades de integração entre restaurantes e clientes, será desenvolvido um sistema de controle de delivery abrangente e eficiente. Inspirado na referência do iFood, este sistema proporcionará uma experiência completa para restaurantes, entregadores e usuários finais focando em uma distribuição justa dos valores auferidos por todas as partes.*

Nos últimos anos, houve um aumento significativo na demanda por serviços de entrega de alimentos. A conveniência oferecida pelos aplicativos de entrega levou a um crescimento constante nesse setor e a pandemia de COVID-19 também acelerou essa tendência, com mais pessoas optando por pedir refeições em casa em vez de sair para comer. Nesse âmbito, a plataforma de delivery deve proporcionar conveniência tanto para os consumidores quanto para os restaurantes.

Os clientes devem poder escolher entre uma variedade de opções de restaurantes e fazer pedidos com apenas alguns cliques, enquanto os estabelecimentos devem poder expandir seu alcance e acessar novos clientes sem a necessidade de investir em infraestrutura própria de aplicativo.

O sistema deve levar em consideração a experiência do usuário, o que significa incluir recursos como um processo de pedido intuitivo, acompanhamento em tempo real do status da entrega e opções de pagamento flexíveis. Esses elementos são fundamentais para garantir a satisfação do cliente e incentivar a fidelidade à plataforma.

Já para os restaurantes, é preciso que contem com um sistema de entrega integrado que possa simplificar significativamente os processos operacionais. Isso inclui gerenciamento de pedidos, organização de entregas e análise de dados para entender melhor as preferências dos clientes. Além disso, ao se conectar a uma plataforma consolidada, os restaurantes poderão se beneficiar de uma base de usuários já existente e de estratégias de marketing eficazes.

Além disso, o sistema de controle de delivery também deve fazer a união de entregadores e restaurantes, permitindo que estes profissionais possam acompanhar locais onde há demanda, ter a sua disposição uma lista ordenada de pedidos para entrega considerando tanto a ordem dos pedidos quanto os caminhos mais economicamente eficientes para que as entregas sejam realizadas.

A partir dessa conversa inicial o Analista de negócios definiu, preliminarmente, os seguintes épicos para essa aplicação:

Cadastro e Divulgação de Menus

- Permitir que os restaurantes se cadastrem na plataforma e divulguem seus menus de forma detalhada, incluindo descrições, imagens e preços dos pratos oferecidos.

Integração com Sistemas de Pagamento

- Integrar a plataforma com sistemas de pagamento confiáveis, como Stripe, Pagar.me ou PagSeguro, para processar transações seguras utilizando cartões de crédito e débito.

Rastreamento de Entregadores

- Implementar um sistema de rastreamento de entregadores em tempo real, permitindo que os usuários visualizem a localização exata dos entregadores durante o trajeto e recebam estimativas precisas de tempo de entrega.

Avaliação e Feedback

- Oferecer aos usuários a oportunidade de avaliar a qualidade do serviço prestado pelos restaurantes e entregadores, fornecendo feedback construtivo para melhorias contínuas.

Gerenciamento de Pedidos

- Permitir que os usuários realizem pedidos diretamente pela plataforma, acompanhando o status do pedido em tempo real e recebendo notificações sobre atualizações importantes, como confirmação, preparo e entrega.

Sistema de Avaliação de Restaurantes

- Implementar um sistema de avaliação de restaurantes, onde os usuários possam compartilhar suas experiências, classificar a qualidade da comida, do serviço e da entrega, ajudando outros usuários a fazerem escolhas informadas.

Suporte ao Cliente

- Disponibilizar um canal de suporte ao cliente para resolver quaisquer problemas ou dúvidas relacionadas aos pedidos, pagamentos ou uso da plataforma.

Personalização e Recomendações

- Utilizar algoritmos de recomendação para sugerir restaurantes e pratos com base nas preferências e histórico de pedidos dos usuários, proporcionando uma experiência personalizada.

Além disso, mesmo não sendo de sua alçada o analista de negócios sugere à equipe que devem ser destacados os seguintes requisitos não-funcionais (RNF) que se mostraram implícitos na entrevista

RNF1 – Interface Intuitiva e Responsiva

- O sistema contará com uma interface intuitiva e responsiva, acessível através de diferentes dispositivos, como computadores, tablets e smartphones.

RNF2 – Segurança e Privacidade dos Dados

- Garantir a segurança e a privacidade dos dados dos usuários, implementando medidas robustas de proteção e conformidade com as regulamentações de privacidade de dados.

Com a implementação dessas funcionalidades, o Sistema de Controle de Delivery se tornará uma ferramenta indispensável para restaurantes e clientes, simplificando o processo de pedidos de comida online e proporcionando uma experiência conveniente e satisfatória para todos os envolvidos. Nesse sentido, sua equipe agora deverá estabelecer e seguir um processo de Software que conduza à construção de um MVP dessa aplicação de modo que esse possa ser validado pelo cliente.