

MyPastry App

PROJETO DE DESENVOLVIMENTO MÓVEL

20220631 – Joaquim Manuel Igreja Cláudio

20220481 – Laís do Silva Ferreira

Volume 1 - PROPOSTA



**Faculdade de Design,
Tecnologia e Comunicação**
Universidade Europeia

1. DESCRIÇÃO

MyPastry App é uma proposta de uma aplicação para dispositivos móveis com suporte no Sistema Operativo Android, que será desenvolvida no âmbito da cadeira de Projeto de Desenvolvimento Móvel.

A ideia do projeto é desenvolver uma aplicação para uma Pastelaria, que seja capaz de criar uma melhor interação entre os clientes e a loja, o que servirá como “hipótese” de solução para alguns problemas operacionais que identificamos durante o nosso estudo de campo, que será mais bem detalhado nas secções seguintes.

Para implementar a nossa aplicação escolhemos uma pastelaria situada no concelho de Benfica - Lisboa, conhecida por “Petiscos de Boteco”, que comercializa tipicamente produtos originários do Brasil, de diferentes tipos e categorias, visitada maioritariamente por jovens da vizinhança. Pretendemos, com isso, diversificar a forma como aquela pastelaria atende e interage com os seus clientes.

Por serem, tipicamente, jovens os clientes que mais frequentam a pastelaria, definimos como público-alvo estes clientes e, para expandir a clientela e aumentar os rendimentos daquele estabelecimento, definimos também como público-alvo, maioritariamente, pessoas de origem brasileira que, embora longe de casa, desejem saborear-se dos típicos sabores brasileiros.

2. PROBLEMÁTICA

Através de um estudo de campo, foi possível levantar os seguintes problemas operacionais e geográficos que representam grandes desafios para o desempenho das atividades comerciais daquela pastelaria:

1. **Estabelecimento com pequenas dimensões:** limita significativamente o número de clientes que é possível prestar atendimento em simultâneo, e como as únicas formas de atendimento são o atendimento presencial e as encomendas feitas mediante chamada telefônica, isso acaba por afetar, negativamente, o volume de vendas;
2. **Formas de atendimento ineficientes:** a pastelaria realiza apenas atendimento presencial ou por encomenda mediante chamada telefônica, o que resulta na perda da clientela que prefere outras formas de atendimento mais cómodas, rápidas e seguras;
3. **Demora no atendimento e preparação dos pedidos:** a grande maioria dos clientes daquela pastelaria realizam os seus pedidos de forma presencial, o que acaba aumentando significativamente o tempo de espera por parte dos clientes;
4. **Lista de produtos (cardápio) inacessível:** a pastelaria não possui nenhuma das formas típicas de apresentação dos seus produtos, o que pode ser inconveniente no momento da escolha dos produtos, principalmente para novos clientes que desconhecem os seus produtos.

3. HIPÓTESE

Para solucionar os diversos problemas anteriormente citados, apresentamos a aplicação móvel “MyPastry” que servirá de ferramenta para aplicar as seguintes soluções:

1. **Dimensões do estabelecimento:** o cliente terá a possibilidade de realizar o seu pedido pela aplicação, aderindo a uma das duas **novas** formas de atendimento:
 - + **Pedido Delivery:** Poderá realizar o seu pedido na App e recebê-lo no conforto da sua residência ou nalgum outro endereço que indicar.
 - + **Pedido Mobile:** Poderá realizar o seu pedido na App antes mesmo de chegar no restaurante, o que permite reduzir o tempo que uma mesa ou um lugar fica ocupado.
2. **Atendimento ineficiente:** com a implementação da App espera-se que a pastelaria consiga incluir a sua “lista de clientes” as pessoas que preferem comprar produtos pela internet com a segurança de usarem o seu próprio smartphone e poder ter um melhor controlo e registo das suas compras.
3. **Atendimento demorado:** com a possibilidade de os clientes poderem realizar os seus pedidos pela App e levantar no restaurante - *Pedido Mobile* - o restaurante ganha mais tempo para preparar esses pedidos enquanto o cliente não chega ao restaurante.
4. **Lista de produtos (cardápio):** além das funcionalidades citadas anteriormente, o cliente poderá ainda usar a App apenas para aceder a lista de produtos que aquela pastelaria comercializa.

4. OBJETIVOS

❖ Geral

Implementar uma aplicação móvel denominada 'MyPastry' que, dentre outras funcionalidades, permitirá aos gestores e funcionários da loja, proporcionar aos seus clientes uma melhor experiência ao usufruir dos seus serviços.

❖ Específicos

A proposta desta aplicação propõe-se a alcançar os seguintes objetivos:

- Melhorar a interação entre o cliente e o restaurante;
- Implementar formas de atendimento mais eficientes e cómodas;
- Proporcionar uma melhor experiência de serviço ao cliente;
- Reduzir o tempo de atendimento e, consequentemente, o tempo que o cliente passa dentro do restaurante;
- Permitir que os clientes consigam acumular pontos sempre que realizarem pedidos pela App, servindo também como um incentivo para que os clientes utilizem a App;
- Permitir ao administrador levantar dados estatísticos referente as preferências dos clientes que realizam pedidos pela app.