

**Supermercado Virtual -  
Visão  
Sistema de Vendas - Internet**

## Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição do motivo da revisão	Autor

MATERIAL DIDÁTICO

## Sumário

1.	Introdução	4
1.1	Propósito	4
1.2	Definições, Siglas e Abreviaturas	4
1.3	Referências	4
2.	Declaração do Problema no Contexto do Negócio	4
3.	Descrições de Envolvidos e Usuários	4
3.1	Sumário dos Envolvidos	4
3.2	Sumário de Usuários	5
3.3	Ambiente do Usuário	5
3.4	Principais Necessidades dos Envolvidos / Usuários	6
4.	Características do Sistema	7
4.1	Pesquisa de Produtos	7
4.2	Carrinho de Compras	7
4.3	Compra de Produtos	7
4.4	Consulta a Pedidos Pendentes e Entregues	7
4.5	Consulta de Status dos Pedidos e Envio de e-mail	7
4.6	Histórico de Pedidos	7
4.7	Perfil do Cliente	7
4.8	Mala-direta (on-line)	8
4.9	Encomenda de Produtos	8
4.10	Histórico e sumário de Vendas	8
4.11	Relatório de Vendas	8
4.12	Ofertas Personalizadas	8
4.13	Ofertas Gerais	8
5.	Casos de Uso	9
5.1	Diagrama de Casos de Uso	9
5.2	Breve descrição dos Casos de Uso	9
5.2.1	Pesquisar Produtos	9
5.2.2	Finalizar Compra	9
5.2.3	Processar Pedido	10
6.	Requisitos Funcionais	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
7.	Restrições	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
8.	Padrões Aplicáveis	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9.	Requisitos Operacionais	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
10.	Requisitos de Confiabilidade	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
11.	Requisitos de Desempenho	10
12.	Requisitos de Ambiente	10

# Visão do sistema

## 1. Introdução

### 1.1 Propósito

Esse documento tem como propósito registrar a definição do sistema Supermercado Virtual, abordando as necessidades do cliente e as características que a solução deve apresentar.

### 1.2 Definições, Siglas e Abreviaturas

CD – Centro de Distribuição

**OBS:.** Se houver muitas definições, siglas e abreviaturas, será confeccionado um Glossário.

### 1.3 Referências

Para informações mais detalhadas sobre os casos de uso da aplicação, observar os documentos de “Especificações de Requisitos”.

## 2. Declaração do Problema no Contexto do Negócio

Hoje, a Companhia possui um Supermercado “real” no estado de São Paulo, cujas vendas estão estagnadas há cerca de dois anos, enquanto as vendas do mercado como um todo tem crescido cerca de 5% ao ano. Devido à perspectiva de saturação e à forte concorrência do mercado paulista, e como forma de expandir as vendas e ampliar a atuação do Supermercado em todo território nacional, optou-se por criar um Supermercado virtual que venderá produtos variados através da Internet, e cujo custo para montagem é muito inferior à construção de lojas “reais”. Isso atenderá a crescente demanda da parcela de maior renda da população por serviços “on-line” via internet – oferecidos por muitos concorrentes.

Para prover serviço de entrega ágil dos produtos adquiridos no Supermercado virtual, dois novos centros de distribuição (CD) de produtos no Rio de Janeiro e em Recife serão construídos, e será mantido o já existente em São Paulo.

## 3. Descrições de Envolvidos e Usuários

### 3.1 Sumário dos Envolvidos

Nome	Responsabilidade
Diretoria da Empresa	Responsável pelo patrocínio do projeto, e pela aprovação dos requisitos de negócio.
Gerente de Vendas	Definir relatórios gerenciais. Prover regras de negócio associadas às vendas. Gerenciar a operação do sistema.
Equipe de desenvolvimento do	Responsável concepção e pela parte

sistema	técnica do desenvolvimento sistema. Irá levantar e implementar os requisitos dos envolvidos dentro do prazo, custo e escopo acordado entre os envolvidos no projeto.
Gerente de Marketing	Definir informações sobre os perfis dos clientes, dos produtos e das regiões que serão contempladas pelas vendas no sistema.
Gerente de Logística	Definir os canais de distribuição conforme a região de compra do cliente.
Centos de Distribuição (Perecíveis e grandes volumes) e Correios (Exceto perecíveis)	Enviam aos clientes os produtos adquiridos por estes.

### 3.2 Sumário de Usuários

Nome	Descrição
Cliente Final	Utilizará o sistema pesquisando e efetuando a compra de produtos .  Provê feedback quanto à problemas e utilização.
Equipe Técnica de Logística (expedição)	Receberá os pedidos do sistema, enviará os produtos e registrará os envios.
Equipe de Vendas/Marketing	Responsável por alimentar o sistema com as promoções dos produtos oferecidos pelo site.
Gerente de Vendas	Obtém do sistema as estatísticas de venda em forma de relatórios.

### 3.3 Ambiente do Usuário

Os usuários externos (clientes finais) acessarão o sistema via web browser (**Internet**).

Os usuários internos acessarão o sistema via web browser (**Intranet**).

Os browsers com os quais o sistema deverá ser compatível são: Internet Explorer e Mozilla Firefox.

### 3.4 Principais Necessidades dos Envolvidos / Usuários

Necessidade	Prioridade	Preocupações	Situação Atual	Solução Proposta
Consulta on-line no Supermercado	Alta	Permitir que o cliente faça a busca dos produtos existentes no Supermercado de forma rápida e eficaz.	Não há	Permitir pesquisa de produtos conforme critérios estabelecidos, através da internet.
Compra on-line no Supermercado	Alta	Permitir a finalização da compra com segurança dos dados transitados pela rede.	Não há	Criar carrinho de compras e permitir inclusão de produtos, para posteriormente efetivar a compra.
Ofertas personalizadas para o cliente.	Média	Fidelidade do cliente.	Não há	Manter histórico de compras dos clientes, para customização de perfil e recebimento de ofertas personalizadas.
Facilidade de acompanhamento dos pedidos pendentes pela Equipe Técnica de Logística.	Média	Pontualidade na entrega dos pedidos.	Relatórios impressos dos pedidos efetuados no Supermercado.	Permitir consulta aos pedidos pendentes, conforme critérios estabelecidos.
Acompanhamento de status do pedido pelo cliente.	Alta	Manter o cliente informado sobre o andamento do pedido.	Não há	Permitir consulta de status de pedido.
Informações sobre as vendas por produto, região e fornecedor.	Alta	Desempenho das vendas e manutenção do estoque.	Relatórios impressos das vendas por produto, região e fornecedor.	Permitir manipulação das informações de vendas, pelo Gerente de Vendas.
Agilidade na entrega do pedido	Alta	Pedido deve ser entregue no endereço correto e de forma rápida.	Não há	A entrega deverá ser realizada em até um dia útil após o pedido do cliente nas grandes cidades, e em até dois dias úteis nas demais localidades,

Livraria Virtual	Visão
------------------	-------

				utilizando correio ou distribuição própria.
Facilidade no pagamento, que deverá ser realizado através de Cartão de Crédito.	Alta	Evitar fraudes e inadimplências.	Pagamento é efetuado pelo vendedor de forma manual.	Permitir a confirmação on-line das operações de pagamento.
Segurança no fornecimento dos dados do cliente.	Alta	Dados devem transitar na rede de forma segura.	Não há	Utilizar procedimentos e padrões de segurança no ambiente de Internet .

## 4. Características do Sistema

### 4.1 Pesquisa de Produtos

O sistema deve permitir que qualquer cliente em potencial, tenha acesso à relação de produtos do Supermercado Virtual e possa realizar a pesquisa segundo os critérios: Categoria do produto, Nome, Valor.

### 4.2 Carrinho de Compras

O sistema deve permitir que o cliente inclua, altere e exclua itens no carrinho de compras, após pesquisa no site do Supermercado.

### 4.3 Compra de Produtos

O sistema deve permitir que cliente possa finalizar a compra dos Produtos que foram incluídos no carrinho de compras após confirmação de item no estoque.

### 4.4 Consulta a Pedidos Pendentes e Entregues

O sistema deve permitir a Equipe Técnica de Logística consultar os pedidos pendentes por cidade, região e bairro, e também consultar o registro dos pedidos já enviados

### 4.5 Consulta de Status dos Pedidos e Envio de e-mail

O sistema deve permitir que o cliente consulte as informações do seu pedido (status, prazo de entrega e etc) e também notificá-las por e-mail ao cliente.

### 4.6 Histórico de Pedidos

O sistema deve permitir ao cliente consultar o histórico dos seus pedidos efetuados no Supermercado, em um período de um ano.

### 4.7 Perfil do Cliente

O sistema deve definir e manter perfis de clientes, com base em tipos de perfis pré-definidos, (perfil de compra, preferências etc.) para possibilitar ofertas personalizadas.

#### **4.8 Mala-direta (on-line)**

O sistema enviará informações periódicas por e-mail aos clientes cadastrados no Supermercado, referentes a promoções, descontos e lançamentos de Produtos, com base no histórico de compras.

#### **4.9 Encomenda de Produtos**

O sistema deve permitir que os clientes encomendem Produtos que constem no catálogo do Supermercado, mas que estão esgotados no estoque.

#### **4.10 Histórico e sumário de Vendas**

O sistema deve permitir que a equipe de vendas consulte o histórico das vendas realizadas no Supermercado em períodos pré-selecionados, e disponibilizar um sumário de vendas segundo os critérios: produto, região e fornecedor.

#### **4.11 Relatório de Vendas**

O sistema deve disponibilizar relatório de vendas segundo os critérios: produto, região e fornecedor. Deve também permitir a impressão desses relatórios.

#### **4.12 Ofertas Personalizadas**

O sistema deve exibir a partir da identificação do usuário (login no sistema), ofertas personalizadas de acordo com o perfil do cliente.

#### **4.13 Ofertas Gerais**

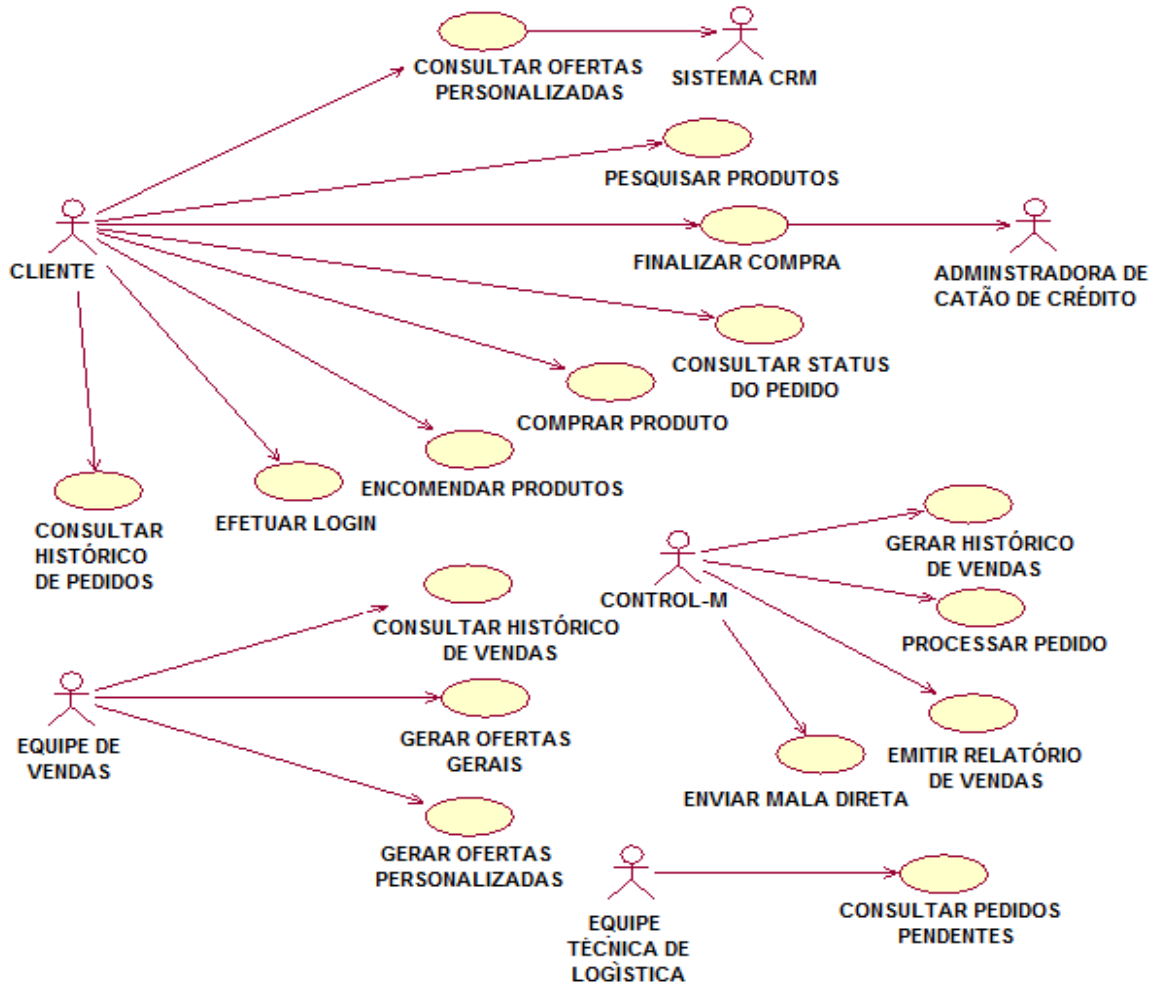
O sistema deve disponibilizar ofertas gerais para todos os clientes do Supermercado virtual, por exemplo; ofertas do mês, pontas de estoque, produtos de época, etc.



## Análise de Requisitos por Casos de Uso

## 5. Casos de Uso

## 5.1 Diagrama de Casos de Uso



**OBS:.** O objetivo deste exemplo é detalhar os seguintes casos de uso: Pesquisar Produtos, Finalizar Compra e Processar Pedido.

## 5.2 Breve descrição dos Casos de Uso

Os casos de uso constantes abaixo são aqueles que terão sua descrição textual detalhada elaborada num primeiro momento.

## 5.2.1 Pesquisar Produtos

Este caso de uso descreve os procedimentos para pesquisar Produtos no Supermercado Virtual, e para incluir os Produtos que se deseja adquirir no “carrinho de compras” do cliente no Supermercado virtual.

## 5.2.2 Finalizar Compra

Este caso de uso descreve os procedimentos para efetuar a compra de Produtos previamente incluídos no carrinho de compras do cliente do Supermercado Virtual.

### 5.2.3 Processar Pedido

Este caso de uso descreve os procedimentos para processar as compras de Produtos realizadas pelo cliente. Trata-se de um processamento batch.

### 5.2.4 ...

**NOTA: TODOS OS CASOS DE USO CONSTANTES NO DIAGRAMA ACIMA MOSTRADO DEVEM ESTAR DESCRITOS.**

## 6. Requisitos de Desempenho

O objetivo de negócio do Supermercado Virtual será obter, no ano de 2011, uma receita de R\$ 4.000.000,00 em produtos vendidos, ou seja, ampliar as vendas em 10% ao ano nos próximos dois anos.

Considerando-se que teremos:

- Uma média de R\$ 35,00 por Produto
- Uma média anual de 54750 pedidos.
- São vendidos 300 Produtos por dia, o que dá uma média anual de R\$ 3.832.500,00 em produtos vendidos.
- Supondo-se que cada cliente faça um pedido com dois Produtos, serão 150 pedidos efetuados por dia, e uma média de 6,25 pedidos por hora.
- Considera-se também que as campanhas de marketing aumentam as vendas, que podem dobrar o número de pedidos. Serão então 300 pedidos por dia e uma média de 12,5 por hora.
- Dos clientes que acessam o site, estima-se que:
  - 40% apenas pesquisarão os Produtos.
  - 60 % pesquisarão e realizarão alguma compra.
- Tempo médio de acesso por cliente efetuando-se a compra = 6 min
- Tempo médio de acesso por cliente somente efetuando-se a pesquisa = 4 min
- O site deve suportar 200 usuários simultâneos.

Com base nessas estimativas, foram estipulados os seguintes tempos máximos de resposta para cada ação de usuário:

Ação durante a fase de	Tempo de resposta
Pesquisa de Produtos	< 20s, com tempo médio de 10s
Finalização da Compra	< 30s, com tempo médio de 10s

## 7. Requisitos de Ambiente

Não se aplica