

**BUSINESS** **CASE**

**Informações Gerais**

Nome do Projeto: Desenvolvimento de um Sistema de Gestão Hoteleira

Nome do Patrocinador: Pierre Patrick

Nome do Gerente de Projeto: Thiago Bezerra de Oliveira Lima

Data: 28/07/2020

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | | |
| **Versão** | **Data** | **Autor** | **Notas da Revisão** |
| 1.0 | 28/07/2020 | Thiago Bezerra de Oliveira Lima | Elaboração Inicial – Primeiro Rascunho |
| 1.1 | 29/07/2020 | Laryssa Ferreira Martile | Revisão e Últimos Ajustes |

**Sumário**

1. Objetivos deste Documento 1
2. Necessidades a Serem Atendidas e Requisitos da Solução Proposta 1
3. Análise de Custo X Benefício 2
4. Indicadores de Sucesso do Projeto 2
5. Previsão das Principais Entregas 2
6. Organização do Projeto (Governança) 3
7. Análise Competitiva 3
8. Partes Interessadas 3
9. Orçamento e Estimativa dos Esforços 4

# **Objetivos deste Documento**

Este Business Case tem por finalidade demonstrar as principais necessidades do cliente e justificar o projeto de desenvolvimento do sistema de gestão para auxiliar em suas tarefas diárias no atendimento dos hóspedes do hotel.

# **Necessidades a Serem Atendidas e Requisitos da Solução Proposta**

A principal necessidade do cliente que justifica a implantação de uma plataforma é o gerenciamento de hóspedes antes, durante, e após a estadia. A primeira experiência do cliente é a mais importante, portanto, um atendimento de qualidade é essencial para adquirir a confiança e fidelidade dos hóspedes, e é essa experiência com um atendimento rápido e eficaz que a plataforma deve prover. Além de conforto e segurança ao utilizá-la para seus usuários.

Requisitos a serem atendidos pela plataforma:

* Autenticação dos funcionários;
* Cadastro dos hóspedes;
* Cadastro de Horário de Entrada e Saída (Check-in e Checkout);
* Agenda de reservas;
* Situação dos quartos;
* Agenda de manutenções dos quartos;
* Checklist das tarefas diárias e tarefas não resolvidas;
* Avisos entre os funcionários na troca de turno;
* Formas de contatar o estabelecimento e a empresa para atendimento e suporte;
* Chat para suporte;
* Ser multiplataforma;

# **Análise de Custo X Benefício**

O custo estimado de uma plataforma de gestão hoteleira com todas as ferramentas para um atendimento de qualidade é de 60 mil reais. Este projeto apresenta melhor custo benefício se comparado a outras plataformas e softwares que requerem constantes manutenções e maior margem de erro por se tornarem muito complexos e caros devido muitas ferramentas nem sempre utilizadas.

# **Indicadores de Sucesso do Projeto**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADORES** | **CRITÉRIO DE SUCESSO** |
| Viabilidade | Plataforma alinhada as necessidades do cliente. |
| Linha de Base de Custo X Benefício | Custos condizentes com o orçamento do cliente e os benefícios providos. |
| Capacidade | Entrega de resultados satisfatórios em curto período de tempo. |
| Satisfação do Cliente | Cliente satisfeito com o projeto. |
| Satisfação dos Usuários | Usuários satisfeitos com a plataforma. |
| Eficiência | Cumprimento do cronograma e entrega condizente com o combinado. |
| Operacional | Plataforma funcionando sem nenhuma margem de erro. |
| Adaptabilidade | Flexível a novas mudanças de acordo com demandas futuras do cliente. |

# **Previsão das Principais Entregas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENTREGA** | **RESPONSÁVEL** | **PREVISÃO** |
| Idealização do Projeto | Equipe de Projeto | 28/07/2020 |
| Gerenciamento do Projeto | Gerente de Projeto | 05/08/2020 |
| Planejamento do Projeto | Gerente e Equipe de Projeto | 13/08/2020 |
| Desenvolvimento | Equipe de Projeto | 09/04/2021 |
| Execução, Monitoramento e Controle | Equipe de Projeto | 02/08/2021 |
| Encerramento | Gerente e Equipe de Projeto | 07/08/2021 |

# **Organização do Projeto (Governança)**

Os requisitos de governança confiados para esse projeto busca direcionar todos os envolvidos para uma única direção, supervisionando e tomando decisões para atingir o objetivo final estabelecido.

Requisitos de governança do projeto:

* Autoridade: O tomador de decisões deve ter a plena autoridade para tomar e se comprometer com suas decisões, impactando diretamente no produto desenvolvido.
* Processo: O processo de tomada de decisões pode apresentar muitos viés e defeitos, portanto um treinamento para ajudá-los a desenvolver a objetividade, coleta e análises necessárias para o projeto se faz necessária.
* Dados: Todas as informações do projeto devem estar obrigatoriamente cruas, sem qualquer processamento até o início do planejamento e tomadas de decisões, para não gerar contratempos com dados perdidos ou não processados.
* Supervisão: As análises dos dados e sua estruturação também corroboram para uma boa supervisão, garantindo que todas as entregas estão sendo feitas e estão respeitos as regras e procedimentos firmados.
* Metodologia Ágil: Garantindo que as entregas são feitas no prazo e o valor do produto final seja maximizado.

Perfis Necessários – Empresa Agile Tech

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOME** | **FUNÇÃO** | **DESCRIÇÃO** |
| Thiago Bezerra | Gerente de Projeto | Responsável pelo direcionamento do projeto e o produto final |
| Laryssa Ferreira | Líder de Projeto | Responsável pelo planejamento do projeto e as pequenas entregas |
| Douglas Campos | Desenvolvedor | Desenvolvedor do produto |
| Everton Pereira | Desenvolvedor | Desenvolvedor do produto |

# **Análise Competitiva**

A plataforma foi desenvolvida com o intuito de ser a principal concorrente entre as demais soluções de gestão de atendimento para hotéis. Seu diferencial competitivo é a sua usabilidade e adaptabilidade ao cenário comercial do cliente, podendo ser modelada conforme o estabelecimento cresce no mercado, sem que haja custos desnecessários e complexidade na utilização, provendo dessa forma, uma melhor experiência entre usuário – plataforma.

# **Partes Interessadas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EMPRESA** | **PARTICIPANTE** | **INTERESSE** | **ENVOLVIMENTO** | **IMPACTO** |
| Agile Tech | Gerente de Projeto | Garantir a entrega do produto final | Gestão de Projetos | Alto |
| Líder de Projeto | Garantir as pequenas entregas que compõem o produto final dentro dos prazos | Planejamento do Projeto | Alto |
| Equipe de Desenvolvimento | Desenvolver o produto | Desenvolvimento do Projeto | Alto |
| Testador/Documentador | Testar o produto desenvolvido e documentar os processos | Teste de Funcionamento, Qualidade e Documentação | Alto |
| Diamond Hotel | Patrocinador | Produto final | Financiador do Projeto | Alto |
| Funcionários | Realizar suas tarefas diárias com mais rapidez e eficácia | Usuários da Plataforma | Alto |
| Clientes | Necessidades atendidas da melhor forma possível | Usuários da Plataforma | Alto |

# **Orçamento e Estimativa dos Esforços**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **FASE** | **TAREFA** | **CUSTO ESTIMADO** |
| 0 | Gerenciamento do Projeto | Desenvolver o Termo de Abertura | R$280,00 |
| Kick-off Meeting | R$255,00 |
| Identificar Partes Interessadas | R$187,00 |
| Identificar e Documentar Requisitos | R$179,00 |
| Desenvolver a Declaração do Escopo | R$463,00 |
| 1 | Planejamento do Projeto | Gerenciar Recursos | R$500,00 |
| Gerenciar Tempo | R$700,00 |
| Gerenciar Custos | R$780,00 |
| Gerenciar Riscos | R$890,00 |
| 3 | Desenvolvimento | Metodologia | R$260,00 |
| Ferramentas | R$600,00 |
| Codificação | R$725,00 |
| Documentação | R$500,00 |
| Testes | R$730,00 |
| 4 | Implementação | Implementação da plataforma | R$500,00 |
| Treinamento dos usuários | R$250,00 |
| Total | | | R$7799,00 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **PROFISSIONAIS** | **CUSTO/h** | **HORAS/mês** | **CUSTO** |
| 5 | Gerente de Projeto | R$100,00 | 45 | R$3.500,00 |
| Líder de Projeto | R$80,00 | 40 | R$3.200,00 |
| Equipe de Desenvolvimento | R$50,00 | 100 | R$5.000,00 |
| Testador/Documentador | R$20,00 | 90 | R$1.800,00 |
| Total | | R$250,00 | 275 | R$13.500,00 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **APROVAÇÕES** | | |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Patrocinador do Projeto |  |  |
| Solicitante do Projeto |  |  |