

RELATÓRIO – INCEPTION

Visão do produto

André Patacas, 93357
Denis Yamunaque, 101513
Luísa Amaral, 93001
Pedro Loureiro, 92953
Grupo303

Novembro 2020
Turma P3
v1.0

Conteúdo

1	Introdução	2
1.1	Sumário executivo	2
1.2	Controlo de versões	2
2	Contexto do negócio e novas oportunidades	2
2.1	Caraterização da organização e área de atuação	2
2.2	Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade . .	3
2.3	Transformação digital e novas formas de geração de valor	3
2.4	Objetivos da organização com a introdução do novo sistema . . .	4
3	Definição do produto	5
3.1	O conceito do produto	5
3.2	Principais capacidades/funcionalidades	5
3.3	Perfis dos stakeholders	6
3.4	Ambiente de utilização	7
3.5	Limites e exclusões	7
4	Referências e recursos suplementares	7

1 Introdução

1.1 Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados da fase de *Inception*, adaptada do método OpenUP, em que se caracteriza o conceito do produto a desenvolver.

No nosso caso de estudo, o desenvolvimento do novo sistema de informação foi pedido pela Royal Canin em resposta ao crescente número de pessoas isoladas em casa, devido à pandemia mundial, que pretendem manter os cuidados com os seus animais apesar das limitações físicas.

A Royal Canin, que atua na área de produção de alimentos para animais domésticos visa agora, com o novo sistema, impulsionado pela sua atuação na área, entregar valor no ramo digital. Para isso, a organização identificou a necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo consultas veterinárias online para problemas simples, contratação de pessoas competentes para tomar conta do animal de estimação durante um período de ausência/indisponibilidade do dono, visualização e/ou publicação de anúncios de animais desaparecidos e para adoção, entrega de alimentos ao domicílio, criação de perfis para cada animal para obter avisos sobre a sua vacinação/desparasitação, idas ao veterinário e cuidados com a alimentação.

Para o desenvolvimento deste relatório, o grupo de projeto procurou identificar as maiores necessidades de donos de animais domésticos numa situação de restrições físicas e possíveis soluções para combater a falta de meios.

1.2 Controlo de versões

Quando?	Responsável	Alterações significativas
2/11	Todos	Conceptualização da ideia e escrita da primeira versão da visão do produto

Tabela 1: Controlo de versões

2 Contexto do negócio e novas oportunidades

2.1 Caraterização da organização e área de atuação

A Royal Canin é uma empresa que se dedica à produção de alimentos para animais domésticos. Foi fundada em 1967 pelo médico veterinário Jean Cathary em Gard, França. A Royal Canin possui diversas empresas subsidiárias que se encarregam de várias tarefas neste ramo de atividade. Entre estas incluem-se Crown Pet Foods, Professional Pet Products e vários ramos da Royal Canin em 6 países diferentes, incluindo Portugal.

Atualmente, esta empresa está presente em mais de 90 países e possui mais de 50 anos de história. Com o principal foco no mercado de alimentação animal, apresenta a maior taxa de atração de clientes e o menor índice de rejeição dos concorrentes.

2.2 Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade

O isolamento e dificuldade no acesso a serviços impostos pela pandemia, junto com a verificação da necessidade de presença digital para se manter relevante e competitiva, levaram a Royal Canin a requisitar o desenvolvimento da plataforma. Ambos aspectos se juntam ao contexto tecnológico, ou seja, ao avançado grau de desenvolvimento e à popularização da tecnologia digital (Smartphones, computadores pessoais, internet de banda larga), o que resulta numa tendência de digitalização dos serviços e consequentes transformações digitais.

2.3 Transformação digital e novas formas de geração de valor

Atualmente, existem no mercado diversas apps que visam fornecer informação útil a donos de animais domésticos. Por exemplo:

- *FitBark* que ajuda na monitorização da saúde do animal
- *Chewy* permite realizar encomendas de comida e ração
- *Rover* apoia na pesquisa de um *animal sitter*

No entanto, apesar destas apps auxiliarem em necessidades comuns a todos os donos de animais, toda esta informação está dispersa por diferentes sistemas, o que torna cada app especializada em apenas uma ação.

Deste modo, a transformação digital proposta através da criação deste produto passa pela centralização de informação que antes do mesmo estaria dispersa. Desde consultas no veterinário até contratação de pet *sitters*, este é um produto que visa oferecer todas as funcionalidades que um dono de animal precisa de forma digital. Consultas que antes seriam presenciais, passam a ser online. Encontrar *sitters* de animais domésticos passa a ser mais fácil, sendo o processo de procura baseado num sistema de *rating* para evitar situações como contratação de pessoas não competentes ou até mesmo furto de animais. A compra de ração para os animais de estimação passa a ser uma tarefa online, com um serviço de entrega que, através de uma subscrição mensal, entrega a ração ideal para cada animal.

Assim, a Royal Canin passará a dispor de uma nova e mais eficaz maneira de fornecer os seus produtos aos seus clientes, para além da possibilidade de novas parcerias com outras empresas da mesma área e veterinários, para poder oferecer um lugar no sistema e uma nova oportunidade de negócio.

2.4 Objetivos da organização com a introdução do novo sistema

Problema/Limitação	Objetivo
Alguns tratamentos requerem interação física com o médico veterinário.	Tornar consultas online acessíveis para todos os casos onde a presença do médico não é essencial.
Necessidade de informação sobre a alimentação do animal de estimação aliado à digitalização da maioria das compras.	Criar um serviço de subscrição mensal de entrega de ração para o animal de estimação na medida ideal recomendada pelo medico veterinário.
Há um possível esquecimento da vacinação e desparasitação do animal nas alturas indicadas.	Criar lembretes no sistema para recordar os donos destas necessidades na altura correta.
Necessidade de encontrar pet <i>sitters</i> de confiança	Criar uma comunidade de pet <i>sitters</i> com um sistema de <i>rating</i> de forma a aumentar a confiança e qualidade dos pet <i>sitters</i> disponíveis

Tabela 2: Problemas e objetivos

3 Definição do produto

3.1 O conceito do produto

Para o/a:	Dono de animal de estimação
Que apresenta:	Interesse em melhorar o acompanhamento do seu animal e ter acesso aos serviços que dispunha pré-pandemia
O produto:	Aplicação de controlo de animais domésticos e de serviços relacionados
Que:	Providencia uma plataforma para o dono controlar as necessidades dos seus animais de estimação, seja a nível alimentar ou veterinário, de forma a que não tenha de sair de casa, sendo possível obter uma consulta remotamente em casos ligeiros, entrega de comida/ração animal ao domicílio, serviço de <i>pet-sitting</i> baseado em sistemas de <i>rating</i> para escolher a pessoa a quem se pretende entregar a guarda provisória. Além disso, há opções para listar e ver animais para adotar ou perdidos e avisos de vacinação e desparasitação.
Ao contrário de:	Aplicações já lançadas no mercado
O nosso produto:	Reúne um grande leque de funcionalidades extremamente úteis a cada dono, implementando opções que não estão disponíveis nas Apps já existentes, como o serviço de <i>pet-sitting</i> e <i>pet-walking</i> baseado num sistema de <i>rating</i> .

Tabela 3: Conceito do produto

3.2 Principais capacidades/funcionalidades

De modo a criar impacto e gerar valor para o cliente, o produto a ser desenvolvido apresenta as seguintes capacidades/funcionalidades:

- Consultas veterinárias remotas para problemas simples
- Contratação de cuidadores para o animal
- Visualização/publicação de anúncios de animais desaparecidos e para adoção
- Entrega de alimentos ao domicílio
- Criar perfis para os animais com alertas para cuidados de saúde (época de vacinação e desparasitação, cuidados com alimentação, gestão de idas ao veterinário)

Entre os itens citados, pode-se destacar a vantagem do novo sistema desenvolvido tomando como base a comparação com modelos anteriores de prestação dos serviços. É possível verificar essas vantagens na Tabela 4.

Modelo proposto	Modelo anterior	Vantagens do modelo proposto
Consultas veterinárias remotas e marcação online de consultas presenciais	Consultas físicas em local fixo e no geral marcadas por telefone	Consultas online que evitam a necessidade de deslocamento
Visualização/publicação de anúncios de desaparecimento e adoção	Anúncios em plataformas descentralizadas e não especializadas	Possibilidade de ver os anúncios todos na mesma página com filtros adequados
Entrega de alimentos ao domicílio	Compra em local físico, por vezes com entrega marcada por telefone	Criação de um serviço de subscrição mensal de entrega de ração para o animal de estimação.
Criação de perfis do animal com alertas de cuidados de saúde	Diversos meios descentralizados de manter em dia os cuidados de saúde do animal (Anotações, memória, contacto da clínica veterinária)	Ativação de lembretes que relembram o dono das necessidades do animal nas alturas adequadas

Tabela 4: Comparação e vantagens do novo sistema sobre os anteriores

3.3 Perfis dos stakeholders

Stakeholder: Royal Canin

Responsabilidades:

- Negociação com clínicas veterinárias que queiram colaborar com o produto.
- Decisão de estratégias comerciais como o preço das subscrições dos diversos produtos
- Prestar o serviço de entrega de ração que é pedida online
- Promoção do produto desde campanhas de marketing à promoção da app e dos produtos que a marca já comercializa

Valor/benefício obtido com o sistema:

- Aumento de vendas através de maior publicidade e incentivo à compra de alimentos e produtos para animais do stakeholder
- Retorno de parte do lucro proveniente dos serviços de subscrição
- Renovação digital da empresa tanto no sistema de encomendas como na maior presença digital

3.4 Ambiente de utilização

O produto final será na forma de aplicação móvel para sistemas operativos iOS e Android, sendo disponibilizado nas lojas de aplicações de cada um destes sistemas. Além disso, planeamos publicitar a App na Internet de forma a chegar ao maior número de utilizadores possível.

3.5 Limites e exclusões

A partilha de locais *pet-friendly* no sistema é uma funcionalidade que não será incluída nesta aplicação pois devido às restrições físicas impostas pela pandemia a necessidade desta característica torna-se muito menor. Foi discutida a possibilidade de um serviço de acasalamento de animais de raças específicas, acabando por ser decidido que não estará na aplicação devido a problemas de segurança já que quem procura estes serviços geralmente detém animais de raça.

4 Referências e recursos suplementares

Referências

- [1] *Competição no mercado*. URL: <https://fueled.com/blog/dog-lovers-apps/>.
- [2] *Presença da Royal Canin no mercado*. URL: <https://revistaclinicaveterinaria.com.br/blog/royal-canin-mercado-alimentos-pet/>.
- [3] *Royal Canin*. URL: <https://www.royalcanin.com/pt/dogs/products>.