**XXX (Nmec), XXX (Nmec), XXX(Nmec), XXX(Nmec)**

**Turma P3, v2020-xx-xx**

RELATÓRIO LAB-1

Caso de estudo de transformação digital

1. **Introdução**

Este relatório apresenta o caso de estudo de uma transformação digital que o grupo identificou e desenvolveu, no contexto do “Lab 1” de MAS. O nosso caso de estudo é a transformação digital que se verificou no início deste ano (que adveio do estado de pandemia de 2020 causado pelo vírus Sars-Cov-2), em que a cadeia de restaurantes *fast food* “Taco Bell” implementou a aplicação “Go Mobile” que irá permitir uma maior eficácia no setor *drive-*thru da cadeia que para além da app, também idealizou um novo formato de restaurante “Go Mobile Restaurant”.

Como esta transformação digital ainda não foi implementada, estando prevista sua implementação em 2021, a recolha de material foi principalmente feita em sites jornalísticos que relataram o novo conceito.

1. **Contexto do negócio e novas oportunidades**
   1. **Caraterização da organização e área de atuação**

A *Taco Bell* é uma cadeia de restaurantes *fast food* fundada a 21 de março de 1962 na Califórnia, EUA. Atualmente encontra-se instalada em todo o globo, disponibilizando o seu serviço em mais de 7.000 restaurantes, servindo cerca de 40 milhões de pessoas por semana nos Estados Unidos da América. De acordo com o *Business Insider* em 2014 a Taco Bell descreveu os seus clientes em cinco tipos: “*dudes*”, “*status feeders*”, “*edgy cravers*”, “*morning hustlers*” e “*social explorers*”.

Em 2016, a cadeia de restaurantes foi nomeada como uma das “Fast Company’s Top 10 Most Innovative Companies in the World”.

O menu da Taco Bell consiste principalmente em Tacos, Burritos, Quesadillas e Nachos (pratos típicos do México)

* 1. **Contexto do mercado que originou a mudança/oportunidade**

A inovação introduzida pela cadeia de restaurantes de fast food Taco Bell adveio da necessidade de manter a distância e de ter cuidados especiais com o que nos rodeia, devido à situação de pandemia que se está a sentir a nível mundial. Esta nova realidade em que vivemos levou a uma reavaliação das necessidades dos clientes, que por sua vez se manifestou na criação da app de telemóvel “Go Mobile” e de restaurantes com via “drive-thru” dupla.

* 1. **Transformação digital e novas formas de geração de valor**

A cadeia de restaurantes fast food Taco Bell optou por apostar em geomarketing, ou seja, arranjou um método para tirar vantagem da geolocalização e aplicá-la em uma app.

A aplicação (Go Mobile) consiste em permitir ao cliente registar o seu pedido a partir do seu dispositivo móvel. Assim, com base na geolocalização do usuário a cozinha regista a distância que o cliente se situa do estabelecimento, permitindo assim que o cliente resgate o seu pedido na loja mal este esteja pronto.

As novas implementações tecnológicas no Taco Bell vão criar numerosos benefícios para a companhia. Por um lado, vai haver uma maior facilidade na gerência de tempo por parte dos empregados, acabando por criar um ambiente de trabalho muito mais fluido, assim como uma entrada e saída de clientes muito mais estável. Por outro lado, esta nova tecnologia proporcionará uma redução nos custos em várias áreas, uma vez que os espaços “drive-thru” criados para este propósito irão ter cerca de 403 metros quadrados, quando os espaços atuais têm quase o dobro, cerca de 762 metros quadrados. Por sua vez espaços de trabalho de reduzida dimensão não irão necessitar de uma quantidade tão elevada de trabalhadores, o que significa que os custos salariais iriam também reduzir.

1. **Reengenharia dos processos de trabalho**
   1. **Processos de trabalho antes da transição**
   2. **Novos processos de trabalho**
   3. **Tecnologias potenciadores e ambiente de utilização**

A app *Go Mobile* engloba diversas áreas como mobile app development que exige um trabalho conjunto de front-end (HTML, CSS e Javascript) e back-end (Java, Php, Ruby, Python) development. Este trabalho possibilita a existência de uma interface de fácil uso e de fácil visionamento e também possibilita a comunicação entre servidores e bases de dados, permitindo o funcionamento da App e a constante troca de informações (entre o smartphone do cliente e o sistema do Taco Bell). Quanto ao geo-tracking (característica principal da App),...

1. **Referências e recursos suplementares**