

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO - UNIRIO
BACHAREL DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
PROJETO E CONSTRUÇÃO DE SISTEMAS

Sistema de auto atendimento Spoleto

Bernardo Cirne Severo
Ricardo Neves
Rodrigo dos Santos Oliveira

Rio de Janeiro, de março de 2016

1. Introdução:

O objetivo deste documento é coletar, analisar e definir as principais necessidades dos envolvidos e as principais características do sistema de auto atendimento do Spoletto. O foco deste documento está nas características exigidas pelos *stakeholders* e no motivo da existência dessas exigências. O detalhamento de como o sistema atenderá a essas exigências estará presente nas especificações dos casos de uso do sistema e em outras especificações suplementares, como o documento de Regras de Negócios.

2. Posicionamento:

2.1 Definição do problema:

Impactos	A execução dos pedidos centralizada nos funcionários de linha de frente causa perda de eficiência no atendimento dos pedidos, especialmente nos caso de pratos de lasanha e que incluem adicionais de carne.
Causas	O atendente precisa interromper o atendimento para ir até a cozinha solicitar o adicional ou o que não pode ser feito no local de atendimento.
Afeta	Os funcionários e os clientes na fila.
Benefícios de uma solução bem sucedida	Redução do tempo de espera na fila e pagamento agilizado.

2.2 Posicionamento do Produto

Para	Os clientes da rede Spoletto.
Que	Buscam agilidade no serviço.
O sistema de auto atendimento do Spoletto	É um software.
Que	Diminui o tempo de espera e agiliza o pagamento.
Ao contrário	Do sistema existente, que consistem em solicitações diretas com os atendentes.
Nosso produto	Disponibiliza as opções de compras, faz a comunicações com o cozinheiro e executa o pagamento, diminuindo a burocracia.

3. Descrição dos Stakeholders

Para gerar produtos e soluções que efetivamente atendam às necessidades dos stakeholders e dos usuários, é necessário identificar e envolver todos os stakeholders no processo de gestão dos requisitos. Os usuários do sistema também deverão ser identificados e, além disso, devemos garantir que eles estão representados de forma adequada pela comunidade de stakeholders. Essa seção apresenta um perfil dos stakeholders e usuários envolvidos no projeto e os principais problemas que eles entendem que devam ser atacados pela solução proposta. Esta seção não descreve requisições ou requisitos específicos, mas sim, uma justificativa ou pano de fundo que servirá de base para a definição das características da solução.

3.1 Stakeholders usuários

Tipo	Descrição	Representantes	Observações
Funcionários	São as pessoas que executam o pedido (cozinham, efetuam os procedimentos de pagamento).		
Clientes	São os que recebem o pedido (escolhem os produtos desejados e pagam pelo serviço).		

3.2. Stakeholders não usuários

Tipo	Descrição	Representantes	Observações
Desenvolvedores	São as pessoas que programarão o sistema. Responsáveis por analisar a viabilidade de implementação.	Bernardo Ricardo Rodrigo	
Administração do Spoleto	São as pessoas que tomam as decisões dos rumos que a rede tomará, incluindo a aprovação de soluções de software.		
Sócios do Spoleto	Recebem os benefícios da execução bem sucedida dos atendimentos.		

3.4 Resumo das Principais Necessidades dos *Stakeholders*

Necessidade	Prioridade	Situação Atual	Impacto	Situação desejada
Acelerar o atendimento.	Alta	Todo o atendimento é feito individualmente diretamente no atendente.	Ineficiência no atendimento, aumento das filas.	Os atendentes devem lidar com menos pessoas e parte do fluxo de clientes deve ser redirecionado para o auto atendimento.
Melhorar o controle de estoque	Alta	Atualmente o estoque é controlado por média de insumos gastos com o total de pratos vendidos.	Menos controle dos insumos gastos.	A contagem da saída insumos será mais precisa e os administradores terão uma noção melhor das necessidades.
Reduzir custos operacionais	Alta	O atendimento de caixa possui um "gargalo", pois o cliente só paga pela refeição após a mesma estar pronta, gerando muitas filas para pedir a comida e funcionários ociosos esperando a comida ficar pronta para cobrar o cliente	Alguns funcionários sobrecarregados enquanto outros sub aproveitados	Diminuir a quantidade de funcionários ociosos.

4. Escopo do Software

O Sistema do Spoletto contará com duas partes distintas (uma para o cliente e a segunda para controle operacional).

A do cliente, possuirá uma interface intuitiva e amigável para ser instalada em terminais de autoatendimento em diversas unidades espalhadas pelo Brasil, tendo como objetivo usar a tecnologia para facilitar o atendimento, permitindo o cliente escolher e personalizar seu pedido, pagar por ele e retirar a refeição no balcão de forma mais rápida e eficiente.

A segunda parte do sistema será voltada para para os funcionários. Após o cliente encerrar seu pedido será gerada uma notificação, em uma tela diferente, para os responsáveis pelo preparo e montagem do pedido. Esta parte também gerará um controle de estoque para melhor administração

5. Requisitos Funcionais

- O sistema deve permitir ao usuário cliente selecionar o tipo de prato, seus complementos, adicionais extras, prato da promoção e bebidas a partir do cardápio do Spoletto;
- O Sistema permitirá a compra de mais de um prato.
- O Sistema define quais opções de cardápio estão disponíveis em estoque para a venda;
- O controle de estoque será feito por porção;
- Na tela inicial haverá três opções de escolha: promoção, montagem de prato e pratos favoritos.
- O usuário cliente deve ser capaz de escolher qual forma de pagamento, cartão de crédito, débito ou vale-refeição. O procedimento é realizado no próprio sistema;
- Cada pedido será registrado pelo sistema para ser disponibilizado aos atendentes.
- Ambas visões do sistema, ao cliente e ao atendente, deverão funcionar em paralelo;
- Um relatório de vendas será gerado no modo de visualização do atendente.
- Haverá um botão cancelar que interromperá a sessão.
- Haverá um botão retirar que excluirá determinado ingrediente.

6. Requisitos Não Funcionais

- O Sistema será desenvolvido para desktop em Sistemas Windows;
- O Sistema será implementado em Java;
- O armazenamento de pedidos e estoque será realizado em arquivos;