

Questionário de requisitos pizzaria

1. O que esse sistema precisa fazer?

O sistema precisa gerenciar todos os aspectos da nossa pizzaria, desde pedidos e estoque até finanças e relacionamento com clientes. Isso inclui:

- Receber pedidos por telefone, balcão, website e aplicativos de delivery.
- Controlar o status dos pedidos (em produção, aguardando entrega, finalizado).
- Integrar com aplicativos de delivery (iFood, Uber Eats, etc.).
- Gerenciar o estoque de ingredientes, produtos e fornecedores.
- Controlar a entrada e saída de produtos.
- Definir estoque mínimo e máximo para alertas de reabastecimento.
- Gerar relatórios de consumo e custos.
- Controlar o caixa com abertura e fechamento de turno.
- Registrar vendas por forma de pagamento (dinheiro, cartão, etc.).
- Emitir cupons fiscais e relatórios financeiros.
- Conciliar a conta bancária e controlar o fluxo de caixa.
- Cadastrar clientes com informações de contato e histórico de pedidos.
- Implementar um programa de fidelidade com pontos e recompensas.
- Criar campanhas de marketing direcionadas para fidelizar clientes.
- Realizar pesquisas de satisfação para avaliar a experiência do cliente.

2. Qual é o resultado final (objetivo) de fazer isso?

O objetivo final é otimizar nossa operação, aumentar a eficiência, reduzir custos e oferecer um atendimento ainda melhor aos nossos clientes. Isso resultará em:

- Aumento da lucratividade.
- Redução de erros e desperdícios.
- Melhoria na qualidade do atendimento.
- Aumento da fidelização de clientes.
- Maior competitividade no mercado.

3. Quais são as partes deste sistema?

- Módulo de Pedidos: Recebimento, controle e acompanhamento de pedidos.
- Módulo de Estoque: Gerenciamento de ingredientes, produtos e fornecedores.
- Módulo Financeiro: Controle do caixa, vendas, finanças e fluxo de caixa.
- Módulo CRM: Gerenciamento de clientes, fidelização e marketing.
- Módulo de Delivery: Gerenciamento de pedidos de delivery, integração com aplicativos e rastreamento.
- Módulo de Relatórios: Geração de relatórios e análises de dados.

4. Como você vai usar esse sistema?

O sistema será usado por todos os colaboradores da pizzaria, incluindo:

- Gerentes: Para acompanhar o desempenho da pizzaria, tomar decisões estratégicas e gerenciar as finanças.
- Atendentes: Para receber pedidos, controlar o estoque e atender os clientes.
- Pizzaiolos: Para preparar as pizzas de acordo com os pedidos.
- Entregadores: Para entregar os pedidos aos clientes

5. Esse recurso é um processo? Se sim, quais são as etapas? Ou, que perguntas posso fazer para verificar os passos?

Sim, o sistema é composto por diversos processos, como:

Processo de pedido:

- Como o cliente fará o pedido?
- Como o pedido será registrado no sistema?
- Como o pedido será comunicado à cozinha?
- Como o cliente será notificado sobre o status do pedido?
- Processo de entrega:
- Como o pedido será preparado?
- Como o pedido será embalado?
- Como o pedido será entregue ao cliente?
- Como o cliente poderá acompanhar a entrega do pedido?

6. Onde o processo começa? (responda caso a resposta para pergunta anterior seja “sim”)

O processo de pedido começa quando o cliente faz o pedido, seja por telefone, balcão, website ou aplicativo de delivery.

7. Como saberemos se o sistema está completo?

O sistema estará completo quando atender a todos os requisitos especificados e quando os seguintes critérios forem atendidos:

- Todos os processos da pizzaria estão automatizados.
- O sistema é fácil de usar e intuitivo para todos os colaboradores.
- O sistema é integrado com aplicativos de delivery e plataformas de pagamento.
- O sistema gera relatórios e análises que nos ajudam a tomar decisões de negócio.

8. Quando esse recurso será usado?

O sistema será usado em diversos momentos do dia a dia da pizzaria:

- Sempre que um cliente fizer um pedido (telefone, balcão, online).
- Ao longo do processo de preparo e produção dos pedidos.
- Durante a finalização do pedido e registro do pagamento.
- Para gerenciar o estoque e realizar pedidos de fornecedores.
- Para gerar relatórios de vendas, finanças e desempenho.

9. Quando você precisa saber sobre os pedidos?

Precisamos saber sobre os pedidos em tempo real para:

- Controlar o fluxo de trabalho na cozinha.
- Informar o cliente sobre o status do pedido.
- Priorizar a preparação de pedidos urgentes.
- Identificar gargalos e otimizar o processo de produção.

10. Quem entregará as entradas para o recurso?

- Clientes: Fornecerão informações do pedido (itens, forma de pagamento, etc.).
- Atendentes: Registrarão pedidos no sistema e atualizarão o status dos pedidos.

- Fornecedores: Fornecerão informações sobre produtos e preços para atualização do estoque.

11. Quem receberá as saídas do recurso?

As saídas do sistema serão utilizadas por diferentes colaboradores:

- Atendentes: Visualizarão pedidos, status de produção e informações do cliente.
- Cozinha: Receberá notificações de novos pedidos e instruções de preparo.
- Gerentes: Acompanharão relatórios de vendas, finanças e desempenho.
- Clientes: Receberão confirmação de pedidos, notificações de status e (opcionalmente) poderão acessar o cardápio digital com o sistema.

12. Onde os resultados seriam visíveis?

- Relatórios impressos: Gerentes poderão analisar relatórios impressos para uma visão geral.
- Painéis eletrônicos (opcional): A cozinha pode utilizar painéis eletrônicos para exibir pedidos em fila e status de preparo.
- Aplicativo mobile (opcional): Clientes podem visualizar o cardápio digital, realizar pedidos online e acompanhar o status de entrega através de um aplicativo mobile.

13. O que precisa ser rastreado?

Diversas informações precisam ser rastreadas pelo sistema para garantir o bom funcionamento:

- Pedidos: Desde o momento do registro até a finalização da entrega.
- Estoque: Entrada e saída de ingredientes para controle e evitar desperdícios.
- Vendas: Valor total, forma de pagamento e itens vendidos para análise financeira.
- Desempenho: Tempo médio de preparo, tempo de entrega e índices de satisfação do cliente.