



Título: QuickHandler

Participantes:

Número	Nome
50038630	Douglas Bewiahn
50039057	Pedro Oliveira

Enquadramento:

O nosso produto irá fornecer a pessoas que precisem de um serviço feito, uma plataforma que torna o contacto entre o cliente e o profissional mais simples, rápido e seguro.


Alguns produtos semelhantes ao nosso projeto são: faztudo, sosfztudo e starofservice. Entretanto estes não fornecem a rápida ligação entre as partes interessadas, e os pedidos são feitos através de e-mail ou formulários de contato, como no caso da faztudo e sosfztudo, é necessário um colaborador registrar a solicitação, contatar o profissional e enviar ao cliente o orçamento para aprovação. No caso da starofservice, o cliente responde a diversas questões para enviar a solicitação e após aprovada pela equipa é direcionada ao profissional da área que tem de fazer um orçamento e responder ao cliente, que por sua vez analisa e aprova um dos orçamentos.

O nosso projeto é importante porque fornecemos uma plataforma segura e simples que diminui a quantidade de tempo gasto à procura de profissionais qualificados para esse tipo de serviços. A nossa aplicação irá conectar vários profissionais com interessados no seu serviço de uma forma rápida e competitiva.

Vamos fornecer aos solicitadores que procuram serviços de instalação, manutenção e de renovação a oportunidade de se conectarem com profissionais experientes na área que procuram por uma taxa pré definida pela QuickHandler. O Cliente submete o seu pedido de serviço, tendo unicamente de colocar a categoria e a data e a descrição, que inclui a informação necessária para o Handler. Ao submeter, vai ser disponibilizado na plataforma para todos os profissionais habilitados que irão aceitar o pedido e ao aceitarem, serão conectados automaticamente com o cliente.

Aos Handlers fornecemos uma plataforma que os conecta a interessados no seu serviço aumentando assim a base de possíveis clientes. Deixamos os Handlers serem os seus próprios chefes, aceitando as solicitações disponíveis na plataforma definindo seus os seus próprios horários, sem se preocupar com burocracias e com mais tempo para focar-se na qualidade do seu serviço.

Proto-Personas:



Carlos
Trabalhador

Sobre:

- 18+ anos
- Casado e com 2 filhos
- Qualquer salário
- Conhecimentos base de tecnologia

Necessidades:

- Reparar a sanita
- Conectar-se com um canalizador rapidamente

Pain Points:

- Mau serviço com Handlers pode motivá-lo a não confiar mais na nossa aplicação.

Motivations:

- Procurar e cuidar dos orçamentos de um canalizador gasta muito tempo

Manuel

Faz-tudo



Sobre:

- 18+ anos
- Casado e com filhos
- Qualquer salário
- Conhecimentos base de tecnologia

Necessidades:

- Complementar a renda mensal
- Conectar-se com clientes que precisam de seus serviços

Pain Points:

- Taxas de uso da aplicação serem demasiado elevadas

Motivations:

- Procurar trabalhos pontuais e novos clientes demanda muito tempo e investimento

Casos de utilização:

Nome: Contacto entre as entidades

Descrição: O Handler e o solicitante são conectados e poderão trocar mais informação entre si.

Pré-condições:

Estar logado como solicitante/Handler.

O seu pedido ter sido aceite por um Handler/ter aceite um pedido.

Passo a passo:

O cliente recebe notificação que um Handler respondeu ao seu pedido.

O cliente e o Handler são conectados para comunicar entre si (chat).

Solicitador terá de fazer a transferência para pagar o serviço.

Quando o serviço for cumprido o Handler e o solicitador informam o sistema que o serviço foi cumprido e o pagamento irá ser enviado (caso o cliente esteja satisfeito com o serviço).

As entidades avaliam-se, em relação à sua experiência quanto ao serviço feito.

Pós-condições:

Após o serviço ter sido feito, a conexão vai ser desligada.

As avaliações irão ser adicionadas aos perfis de cada entidade.

Nome: Solicitação de serviço

Descrição: O solicitante coloca uma requisição de um **Handler** com a descrição do serviço, a data e a morada e a respetiva categoria.

Pré-condições:

Estar logado como solicitante.

Passo a passo:

Criar um novo pedido de serviço.

Coloca a categoria do pedido, a morada, data e a descrição do serviço necessitado.

Submeter o pedido.

O Sistema informará o solicitante que só pode cancelar o serviço até 4 horas antes do horário marcado (sem taxa).

Pós-condições:

O pedido é guardado e adicionado aos pedidos pendentes à espera de ser aceite por um profissional.

Nome: Submissão de serviços

Descrição: O Handler observa as solicitações de serviço e aceita os serviços que deseja fazer.

Pré-condições:

Estar logado como Handler.

As capacidades do Handler devem condizer com a categoria colocada de forma a garantir que o Handler tem as habilitações necessárias para cada pedido.

Passo a passo:

O Handler abre a janela de pedidos pendentes e observa os pedidos disponíveis que condizem com o seu perfil.

O Handler pode colocar filtros na sua pesquisa por novos trabalhos (perto da sua localização, etc)

O Handler seleciona o pedido e aceita-o e recebe a trajetória para o local (pode também receber a localização de lojas que forneçam peças para esse serviço).

Handler é informado pelo sistema que só pode cancelar o pedido antes de faltarem 2 horas para o serviço ser feito.

Pós-condições:

O pedido é fechado e o cliente recebe notificação que um handler aceitou o seu pedido.

O Handler é conectado via chat ao cliente.

Referências:

SOS Faz Tudo. 2020. *Eletricista, Chaveiro, Canalizador | 24H | Em Lisboa | S.O.S Faz Tudo*. [online] Available at: <<https://sosfaztudo.pt/>> [Accessed 1 November 2020].

Faztudo.com.pt. 2020. *Reparações Ao Domicílio Lisboa | Faz Tudo*. [online] Available at: <<https://www.faztudo.com.pt/>> [Accessed 1 November 2020].

StarOfService. 2020. *Encontre Profissionais Locais Para Todos Os Seus Projetos*. [online] Available at: <<https://www.starofservice.pt/>> [Accessed 1 November 2020].