

## **Solicitação de sistema - Projeto de Pedido pela Internet**

**Responsável pelo Projeto:** Margaret Mooney, Vice-Presidente de Marketing

### **Necessidade da Empresa:**

**Este projeto foi criado com o objetivo de atingir novos clientes pela Internet e de servir melhor os clientes existentes usando o suporte de vendas pela Internet.**

### **Requisitos de Negócios:**

Usando a Web, os clientes devem ser capazes de procurar produtos e identificar as lojas físicas que os possuam em estoque. Devem ser capazes de reservar itens em alguma das lojas ou fazer pedidos de itens que não estejam disponíveis ou em estoque. A funcionalidade que o sistema deve possuir está listada a seguir:

- Pesquisar completamente o estoque de produtos da CD Selections
- Identificar as lojas de varejo que possuam o produto em estoque
- Reservar um produto em uma loja de varejo e agendar um horário para buscar o produto
- Fazer um pedido dos produtos que no momento não estejam em estoque ou com os quais a CD Selections não trabalha
- Receber a confirmação de que um pedido pode ser feito e quando estará em estoque

### **Valor Agregado:**

Esperamos que a CD Selections aumente as vendas reduzindo as vendas perdidas devido aos itens fora de estoque ou não estocados e atingindo novos clientes por meio de sua presença na Internet.

Esperamos que a melhora dos serviços reduza as reclamações dos clientes, principalmente porque 50% das reclamações de todos os cliente se originam de itens fora de estoque ou não estocados. Além

disso, a CD Selections deve se beneficiar com a melhora da satisfação do cliente e o aumento do reconhecimento da marca devido à sua presença na Internet. As estimativas conservadoras de valor tangível para a empresa incluem:

- \$750 mil em vendas provenientes de novos clientes
- \$1875 mil em vendas provenientes de clientes existentes
- \$50 mil provenientes da redução anual das chamadas para o serviço de atendimento ao cliente

**Questões Especiais ou Restrições:**

- O departamento de marketing vê isso como um sistema estratégico. Esse sistema para a Internet agregará valor ao nosso modelo de negócio atual e também servirá como uma prova de conceito para futuras empreitadas na Internet. Por exemplo, no futuro, a CD Selections pode desejar vender produtos diretamente pela Internet.
- O sistema deverá estar funcionando adequadamente para a temporada de compras nas férias do próximo ano.

## **Resumo da Análise de Viabilidade para o Projeto de Pedidos pela Internet**

Margaret Mooney e Alec Adams criaram a seguinte análise de viabilidade para o projeto do Sistema de Pedidos pela Internet da CD Selections. A proposta do sistema está anexada, junto com o estudo de viabilidade detalhado. Os destaques da análise de viabilidade são:

### **Viabilidade Técnica**

O sistema de pedidos pela internet é tecnicamente viável, embora haja algum risco.

*O risco da CD Selections em relação à familiaridade com formulários de pedidos pela Internet é alto*

- O departamento de marketing possui pouca experiência com vendas e marketing baseados na Internet.
- O departamento de TI possui amplo conhecimento dos sistemas de pedidos existentes na empresa; porém, não trabalhou com sistemas de pedidos habilitados para a Web.
- Centenas de varejistas que possuem formulários de pedidos pela internet estão presentes no mercado.

*O risco da CD Selections em relação à familiaridade com a tecnologia é médio*

- O departamento de TI contou com consultores externos e um provedor de serviços de informações para desenvolver seu ambiente Web existente.
- O departamento de TI aprendeu gradualmente a respeito de sistemas Web fazendo a manutenção do Web site existente.
- Ferramentas e produtos de desenvolvimento voltados para o desenvolvimento de aplicações Web comerciais estão disponíveis no mercado, embora o departamento de TI tenha pouca experiência com eles.

- Os consultores estão prontamente disponíveis para fornecer ajuda nessa área.

*O tamanho do projeto é considerado um risco médio*

- A equipe de projeto provavelmente incluirá menos de 10 pessoas.
- Será necessário o envolvimento do usuário da empresa.
- A duração do projeto não pode exceder um ano, por causa do prazo de implementação na época do feriado do Natal, e deve ser muito mais curto.

*A compatibilidade com a infra-estrutura técnica existente deve ser boa*

- O sistema de pedidos atual é um sistema cliente-servidor criado usando padrões abertos. Deve ser possível uma interface com a Web.
- As lojas de varejo já empregam e mantêm pedidos eletronicamente.
- Uma infra-estrutura para a Internet já está disponível nas lojas de varejo e na matriz da empresa.
- O ISP deve ser capaz de dimensionar seus serviços para incluir um novo sistema de pedidos.

*Viabilidade Econômica*

Foi executada uma análise de custo-benefício. Uma abordagem conservadora mostra que o sistema de pedidos pela Internet tem uma boa chance de somar significativamente ao resultado da empresa.

O retorno de investimento (ROL) a longo de 3 anos é: 229%

O benefício total após três anos é: \$3,5 milhões (corrigidos para valores atuais)

O equilíbrio ocorre após 1,7 ano

*Custos e Benefícios Intangíveis*

- Melhora na satisfação do cliente
- Maior reconhecimento da marca

## Viabilidade Organizacional

Sob uma perspectiva organizacional, esse projeto possui um risco baixo. O objetivo do sistema, que é aumentar as vendas, está em conformidade com a meta do gerenciamento sênior de aumentar as vendas para a empresa. A mudança para a Internet também está em conformidade com a meta de marketing para se tornar mais hábil em marketing e vendas pela Internet.

O projeto tem uma patrocinadora, Margaret Mooney, Vice-Presidente de marketing. Margaret está bem posicionada para ser responsável por esse projeto e instruir o restante da equipe de gerenciamento sênior, quando necessário. Até agora, grande parte do gerenciamento sênior está atenta e dá suporte à iniciativa.

Espera-se que os usuários do sistema, consumidores da Internet, apreciem os benefícios da presença da CD Selections na Web. E o gerenciamento nas lojas de varejo deve aceitar o sistema, dada a possibilidade de aumento nas vendas em nível de loja.

### Comentários adicionais:

- O departamento de marketing vê o projeto com um sistema estratégico. Esse sistema para a Internet agregará valor ao nosso modelo de negócio atual e também servirá como uma prova de conceito para futuras empreitadas na Internet. Por exemplo, no futuro a CD Selections pode desejar vender produtos diretamente pela Internet.
- Devemos considerar a contratação de um consultor com experiência em aplicações similares para ajudar com o projeto.
- Precisaremos contratar pessoal novo para operar o novo sistema, tanto no aspecto técnico quanto no de operações da empresa.

	2003	2004	2005	Total
Tarefa: Análise e Projeto	42.000	0	0	

Tarefa: Implementação	120.000	0	0	
Honorários de Consultores	50.000	0	0	
Treinamento	5.000	0	0	
Espaço e equipamento de escritório	2.000	0	0	
Software	10.000	0	0	
Hardware	25.000	0	0	
<b>Total dos Custos de Desenvolvimento:</b>	254.000	0	0	
Mão-de-obra: Webmaster	85.000	87.550	90.177	
Mão-de-obra: Técnico em redes	60.000	61.800	63.654	
Mão-de-obra: Operações com Computador	50.000	51.500	53.045	
Mão-de-obra: Gerente de Negócios	60.000	61.800	63.654	
Mão-de-obra: Gerente Assistente	45.000	46.350	47.741	
Mão-de-obra: 3 Assistentes	90.000	92.700	95.481	
Atualização de Software	1.000	1.000	1.000	
Licenças de Software	3.000	3.000	3.000	
Atualização de Hardware	5.000	3.000	3.000	
Treinamento de Usuários	2.000	1.000	1.000	
Gastos com Comunicações	20.000	20.000	20.000	
Despesas com Marketing	25.000	25.000	25.000	
<b>Total dos Custos operacionais:</b>	446.000	452.700	464.751	

Total dos Custos:	700.000	452.700	464.751	
PV dos Custos:	679.612	426.713	425.313	1.531.638
PV de Todos os Custos:	679.612	1.106.325	1.531.638	
Aumento das vendas provenientes de novos clientes	0	750.000	772.500	
Aumento nas vendas provenientes dos clientes existentes	0	1.875.000	1.931.250	
Redução nas chamadas de reclamações	0	50.000	50.000	
Total dos Benefícios:	0	2.675.00	2.753.750	
PV dos Benefícios:	0	2.521.444	2.520.071	5.041.515
PV de todos os custos:	0	2.521.444	5.041.515	
Total dos Benefícios Menos os Custos do Projeto	700.000	2.222.300	2.288.999	
NPV Anual:	679.612	2.094.731	2.094.758	3.509.878
NPV Acumulada:	679.612	1.415.119	3.509.878	
Retorno do Investimento:	229,16%	3.509.878/1.531.638		
Ponto de Equilíbrio:	1,68 ano	o equilíbrio ocorre em 2 anos; 2.094.731 + 1.415.119/2.094.731 = 1,68		
Benefícios Intangíveis:	Maior reconhecimento da marca Melhora na satisfação dos clientes			