Entrevista de análise de sistemas

Trabalho em dupla

Ana Júlia Fabretti Sabbadine Francisco e Giulia Ventura Favaro

1. **Escolha uma empresa (pode ser fictícia) e área de atuação hoje? (Ex: Etec Jau – Ensino)**

* Sorveteria- alimentício

1. **Elabore com seu parceiro tópicos mostrando quais os problemas existentes nesta empresa? (Pelo menos 5 problemas)**

* Ambiente abafado,
* Limpeza do local;
* Falta de opções;
* Organização dos dados (estão sendo feitos em papeis fora de ordem);
* Pouca venda;
* Não possuem controle das datas de validade, principalmente das frutas.

1. **Elaboração da entrevista: Com base na área de atuação da empresa e nos problemas elencados, crie questões que norteariam sua análise. (Mínimo 10 questões)**
2. Como é feito o controle de dados (compra, venda, estoque, clientes)?
3. A quantidade opções satisfazem os clientes?
4. Quantos funcionários trabalham aqui? É suficiente para você?
5. Que benefícios que você espera que esse novo sistema traga para a empresa?
6. Como é o relacionamento entre as pessoas envolvidas com esta empresa?
7. Como é feito a abordagem para atender um cliente?
8. Já pensaram em colocar novos produtos para vender? Como agua, outros tipos de casquinha, caldas e castanhas para o sorvete, picolés e etc?
9. Quanto a empresa pretende investir nesse sistema?
10. Quais os pontos onde a empresa tem mais dificuldade no desenvolvimento, no seu ponto de vista?
11. Qual o conhecimento que vocês tem sobre sistemas, computadores e tecnologias em geral?
12. **Peça para que um integrante se coloque como entrevistador e outro como dono da empresa e responda as questões elaboradas bem detalhada e de forma a tornar mais claras as necessidades e problemas enfrentados pela empresa.**
13. Nós compramos os produtos diretamente da fábrica e trazemos para o estabelecimento. Armazenamos em um frízer no fundo da empresa e quando algum produto, assim quando um produto acaba é mais fácil para repô-lo. Os dados dos clientes, compras e vendas de mercadorias, nós anotamos tudo em um caderno que fica junto do caixa.
14. Acredito que não. A empresa abriu não faz muito tempo. Há alguns sabores mais populares do mercado, mas optamos por não comprar alguns produtos que têm o período de validade mais curtos, pois acabam estragando mais rapidamente e não queremos que isso aconteça. Os sabores que temos aqui variam de 13 a 15 sorvetes de massa.
15. Atualmente temos dois funcionários operando, tivemos que despedir um na semana passada. Pela quantidade de sabores que estamos dispondo aos clientes não acho que seja o suficiente e se formos acrescentar mais alguns sabores, certamente, teremos que contratar mais funcionários para darmos conta do serviço. Isso também deve afetar na quantidade de clientes que recebemos diariamente, poucos sabores, poucos clientes.
16. Certamente, espero ter lucro com isso, mas também espero ter uma organização exemplar e que os clientes se sintam a vontade dentro do estabelecimento. E transmitir um ar de confiança e competência é sempre bom para dar uma boa impressão tanto aos consumidores quanto para as outras empresas concorrentes.
17. Sendo chefe do estabelecimento, eu tenho um bom relacionamento com os meus empregados. Mas não sei ao certo quando ao relacionamento entre eles e os clientes. No entanto não me parece que seja ruim, na verdade, parece ser bem amigável.
18. Como qualquer outro estabelecimento, os funcionários perguntam a preferência do cliente e a quantidade desejada, depois preparam o pedido de acordo. Ao finalizar, sempre perguntam se o consumidor quer mais alguma coisa e, caso não, informam o preço total lhe dando varias formas de pagamento, como por exemplo, dinheiro e cartão. E muitas vezes recebemos clientes que preferem pagar fiado.
19. Sim. Porém, por causa de a empresa ser muito nova e, devido a pouca experiência e dinheiro que temos, optamos por não comprar mais coisas, apenas os sorvetes de massa. Mas, talvez, com um investimento em outros produtos a empresa pode fluir mais rapidamente e, consequentemente, além de atrair mais consumidores, gerar mais lucro.
20. Imagino que o suficiente para que ela comece a entrar nos trilhos. Algo que não seja tão fora de alcance e que nos ajude a dar um ponta pé inicial para ter um giro na economia. Entre R$ 4.000 e R$ 10.000.
21. Acredito que na parte de atrair mais clientes. Nosso sorvete é de qualidade e o atendimento é bom, mas acho que pecamos quando se trata do estabelecimento em si e isso afeta diretamente nas vendas.
22. Pouco. Meus funcionários são novos, mas imagino que não entendam muito sobre isso. A alguns anos atrás, trabalhei usando computador, mas não era nada de mais, alguns arquivos e mensagens apenas. O sistema teria que facil de mexer e configurar para que a empresa funcione bem e sem problemas. E acredito que os funcionários, por serem de uma geração mais nova, não terão tanta dificuldade em aprender como ele funcionará.
23. **Solicitar para que o grupo descreva quais as soluções “criativas” que serão desenvolvidas no sistema que irá entusiasmar o dono da empresa na solução de cada problema apresentado.**

Para resolver os problemas de organização, podemos instalar um computador com boa capacidade de armazenamento e processamento, além de criar cadastros para os clientes, produtos, vendas e compras.

Temos o ***bitrix24***, esse possui ótimas ferramentas e é gratuito se tiver até 12 usuários utilizando, e é uma ótima saída para esse momento que a empresa tem que fazer vários investimentos. Ele inclusive possibilita reuniões online entre os funcionários e o cadastro dos trabalhadores. Com a chegada de novos produtos será necessário contratar novas pessoas, e está programa pode auxiliar nessa tarefa.

Também é interessante colocar em evidência as validades dos produtos nos cadastros, para que possam adquirir mais sabores e ter confiança de que eles não irão estragar. Sugerimos uma reunião com todos os trabalhadores e o dono para que pesquisem novos produtos que agradem os clientes e ao mesmo tempo sejam de boa qualidade e acessíveis. Com isso já podem fazer uma boa propaganda pelas mídias com os sabores que serão estreados e atrair mais clientes (que era um de seus problemas).

Para a questão de agradar os clientes e trazer confiança, a empresa pretende fazer uma reforma no ambiente, logo não quer gastar muito, ele deu a margem de 10 mil para a reforma e a implantação do sistema. Pensando nisso é interessante colocar apenas o computador e um programa gratuito que atenda a todas as necessidades da sorveteria, num primeiro momento que não tem muitos clientes frequentando o estabelecimento.

Outro ponto que podemos citar é a questão das vendas em certas épocas do ano como o inverno, onde o consumo de sorvetes acaba decaindo. O dono da sorveteria poderá optar em acrescentar mais alguns produtos para vender como acompanhamento do sorvete. Crepes doces, wafalls, café e até bolos. No entanto, como já citado anteriormente, a dono não pretende investir uma quantia muito exagerada; essa opção servirá apenas para caso ele estiver disposto a uma melhoria posterior. Outra forma de atrair os clientes nessas épocas do ano é promover eventos e promoções, brindes, descontos... esses tipos de coisas costumam ser bem eficazes no quesito de atrair o público. Essas são outras ideias de investimento que o dono pretende acrescentar na empresa, logo o sistema deve abordar o valor proposto junto dessas melhorias para não sobrecarregar a empresa e suas contas.

Assim que ocorrer a melhora, depois de terem feito a reforma, um cardápio novo, acrescentado novos sabores, novos produtos e feito uma boa propaganda, eles terão mais clientes e assim mais dados para armazenar, logo precisaram melhorar o sistema. Mas depois terão uma condição melhor para fazer essas melhorias.

É interessante fazermos uma reunião para explicar todas essas ideias para os funcionários até porque eles terão que aprender a utilizar todas as melhorias da melhor forma possível.

***Melhorias do investimento e prazos***

Tudo será um investimento, tanto a reforma quanto o sistema.   Como o dono nos deu uma margem de valores (10 mil) para tudo o que ele pretende fazer no momento,   optamos por trabalhar com um computador novo e um programa de cadastros gratuito, e mais para frente adquirir um programa melhor para suas necessidades.

Para a implantação do sistema precisaremos de aproximadamente 3 a 4 meses. Para treinarmos os funcionários uma semana de aulas e um treinamento cobrado a parte, demora mais ou menos um mês para que se acostumem bem com o sistema (a empresa estará funcionando normalmente nesse período).

As melhorias serão evidentes a partir do momento que o sistema for implantado e os funcionários aprenderem a utiliza-lo. Assim todo o ambiente será mais organizado e passara uma imagem de confiança e segurança para o cliente.