

DIFICULDADE DE ATENDIMENTO A CLIENTES COM ENTREGAS POR MOTOBOY

Descrição resumida:

A LAP Informática é uma empresa que oferece serviços de entrega rápida utilizando o serviço de motoboys em Juiz de Fora. A missão da empresa é fortalecer o comércio local, oferecendo soluções que facilitem e agilizem o transporte de mercadorias. Todo esse processo é feito de acordo com o conhecimento dos atendentes, pois o tempo de entrega e distância são calculados hoje por estimativa. A empresa tem atendido muitos clientes por telefone e não tem sido possível atender a todos de forma rápida.

Benefícios esperados:

- Facilitar a contratação de serviços de transportes;
- Oferecer uma plataforma de cálculo de custo e tempo para envios de pequenos volumes;
- Facilidade de acesso as demandas de transportes;
- Aumento de agilidade no transporte local.

Detalhamento:

A LAP Informática é uma empresa que oferece serviços de entrega rápida utilizando o serviço de motoboys em Juiz de Fora. A missão da empresa é fortalecer o comércio local, oferecendo soluções que facilitem e agilizem o transporte de mercadorias. Atualmente, o atendimento é feito por telefone e funciona da seguinte forma:

1. O cliente liga para a SpeedLog e conversa com uma atendente.
2. O cliente informa o peso estimado da mercadoria, CEP da retirada e CEP de entrega da mercadoria.
3. O atendente consulta três tabelas para calcular o valor do frete:
4. O valor do frete é calculado pela soma de cada uma das informações: peso, distância e tempo. Por exemplo: uma mercadoria de 7Kg custa R\$9,00 (valor por peso). A distância de entrega é 10 Km, o que custa R\$5,00. O tempo de deslocamento é 10 min, que custa R\$3,00. Portanto, o valor total do frete será de R\$17,00.

Todo esse processo é feito de acordo com o conhecimento tácito dos atendentes, pois o tempo de entrega e distância são calculados hoje por estimativa. A empresa tem atendido muitos clientes por telefone e não tem sido possível atender a todos de forma rápida.

De quais formas podemos garantir que a empresa ofereça um serviço de transporte de mercadorias, rápido, assertivo e que encante seus clientes?

Escola:

(MG) SENAI Juiz de Fora CFP José Fagundes Netto

Restrições (O que a solução não pode ter):

Teto de investimentos em R\$ 10.000,00

Tabela de valor por peso

Peso da mercadoria Valor

Menos de 1Kg R\$3,00

Entre 1Kg e 3Kg R\$5,00

Entre 3Kg e 8Kg R\$9,00

Entre 8Kg e 12Kg R\$12,00

Acima de 12Kg Não é possível transportar

Tabela de preço por km rodado

1 Km rodado R\$0,50

Tabela de preço por tempo de deslocamento

1 minuto de deslocamento R\$0,30

Funcionalidades desejadas caso a solução seja um sistema informatizado:

1. O sistema deve armazenar os parâmetros de cálculo do valor do frete (peso, distância e tempo) de forma que seja possível editá-los quando necessário.
2. O sistema terá a interface do administrador com acesso restrito por senha, onde será possível visualizar todas as entregas registradas e seus status (agendada: quando o motoboy ainda não iniciou a corrida), em andamento (quando o motoboy está a caminho do endereço) e finalizada (quando o motoboy realizou a entrega).
3. O sistema terá a interface para acesso do usuário com acesso restrito por senha. Um novo cliente poderá se cadastrar na plataforma a qualquer tempo. Nessa interface o usuário pode solicitar um transporte e acompanhar todos os transportes solicitados, visualizando: o nome do motoboy e foto, horário de início do transporte, horário previsto para entrega e valor do frete. O cliente pode acessar sua interface pelo smartphone.
4. O sistema terá a interface do motoboy com acesso restrito por senha, onde os motoboys cadastrados podem ver as solicitações que estão em aberto, aguardando pelo aceite de um motoboy. Cada motoboy deve ter registrado no sistema: nome completo, CPF, telefone de contato, placa da moto e foto do rosto (3x4). O motoboy pode escolher qual entrega quer atender e receberá o valor de 70% do total da corrida realizada. Também poderá ver as corridas que ele aceitou e sinalizar que uma entrega foi feita. Nesse painel de entregas em aberto o motoboy poderá visualizar o bairro e origem, o bairro de destino, o tempo estimado de deslocamento, a distância que será percorrida quanto dele receberá pela corrida. O motoboy fará o acesso pelo smartphone.
5. Outras funcionalidades podem ser adicionadas, como por exemplo a classificação do cliente para serviço prestado pela LAP e pelo motoboy.

Estado:

MG

Área de atuação:

Tecnologia da Informação

Empresa:

[LAP INFORMÁTICA](#)

Data de cadastro:

31/03/2023 16:16

Data de início da vigência:

31/03/2023

Vigência:

31/03/2025 - (24 mes(es))

Ativo:

Sim