**Projeto Joaninha**

**Jose Luis Merma Pinedo, William Martins de Oliveira, Yago de Oliveira** **Souza, Eduardo de Lima Cipriano**

Faculdade Impacta de Tecnologia  
São Paulo – SP – Brasil

eduardo.cipriano@aluno.faculdadeimpacta.com.br

jose.pinedo@aluno.faculdadeimpacta.com.br

william.oliveira@aluno.faculdadeimpacta.com.br

yago.justo@aluno.faculdadeimpacta.com.br

***Abstract.*** *This document encompasses the main issue at hand that is order management, which comes from a wide range of concurrent customers.*

*The solution is an API that receives requests from facebook, whatsapp and staff. That was in order of time requested.*

***Resumo.*** *Este documento engloba o principal problema em questão que é o gerenciamento falho de pedidos, que provém de uma vasta gama de clientes simultâneos.*

*A solução imposta é fazer um API que junte os pedidos do facebook, Whatsapp e no pessoal. Que bote em ordem de horário solicitado.*

**1.Introdução**

O estabelecimento teve origem em meados de 2010, o nome inicial era Lanchonete Torres, e assim ficou por um tempo, porém quando chegou a 2016 o nome mudou para Restaurante e Lanchonete Joaninha que foi devido a uma separação de donos, agora atualmente um novo é chamado Carlos Eduardo da Silva Schendroski.

Com o passar do tempo a demanda de pedidos no estabelecimento foi crescendo gradativamente, de 20 pedidos atendidos, hoje em com um dia de alta rotatividade chega a passar da casa dos 100 pedidos, como os pedidos são feitos via facebook, WhatsApp e verbalmente no estabelecimento, alguns pedidos feitos via mensagens podem passar despercebidos e gerar insatisfação com clientes por conta de uma pessoa só cuidar da parte receptiva de pedidos, esse vem sendo o maior problema da empresa desde então.

O objetivo principal deles é o atendimento ao cliente dentro do prazo e qualidade de produtos entregues.

* 1. **Apresentação do Problema**

O problema é falta de controle dos pedidos que entram e saem e também acaba ocasionando a queda de qualidade no atendimento ou até mesmo no cancelamento do pedido, assim sendo pela demora e por perda de pedidos.

**1.2.Objetivos**

É facilitar o atendimento para os funcionários, não perder nenhum dos pedidos.

* Controlar o estoque.
* Gerenciar tempo de entrega.
* Organizar pedidos por ordem de solicitação.
* Controlar cadastro de clientes.
* Receber pagamento online por cartão de crédito/débito

**2.Estudo de Viabilidade**

O sistema está sendo desenvolvido e moldado com base nas requisições do cliente, para que o sistema se adeque e facilite a vida do mesmo do jeito que foi solicitado.

É viável pelo suporte que daremos por conta da criação ficar pelo nosso encargo e ficarmos vinculados por contrato, assim podendo prestar assistência quando o mesmo solicitar, o custo é reduzido por conta do desenvolvimento pela nossa equipe, sendo assim se o mesmo buscar auxílio no mercado, só irá achar suportes com preços mais elevados.

**2.1.Soluções de Mercado e OPE**

Foi verificado esse Aplicativo em questão: polichat que faz integração com WhatsApp e gerencia algumas empresas com atendimento em tempo real por respostas automáticas e o aplicativo MenuDino é um serviço que permite que o usuário crie um site/app em que pode receber pedidos via internet. O cliente/usuário pode fazer seus pedidos em poucos instantes e, no mesmo momento, eles chegarão até o estabelecimento para que o preparo dos alimentos comece.

Assim sendo os dois tem em comum o gerenciamento padrão com algumas modificações e o programa que está sendo desenvolvido pela nossa equipe será enquadrado aos requisitos do cliente e prestado todo o suporte que é vinculado por contrato.

**2.2.Justificativa**

A solução que está sendo desenvolvida para o Projeto Joaninha que foca em integração de pedidos com: facebook, WhatsApp, SMS. E no atendimento real por telefone e anotado pessoalmente, vão ser adicionados a fila de pedidos.

Após a comparação do projeto com o aplicativo polichat e Menu Dino, pode – se dizer que o Projeto Joaninha é a melhor opção por conta do desenvolvimento personalizado, por conta do projeto ser focado exatamente no que o cliente solicitou e não dando opções genéricas.