

RELATÓRIO – INCEPTION

Visão e âmbito do produto

Visão e âmbito do produto	1
1 Introdução	2
1.1 Sumário executivo	2
1.2 Controlo de versões	2
1.3 Referências e recursos suplementares	3
2 Contexto do negócio e oportunidades	3
2.1 Promotor e áreas de atuação	3
2.2 Impulso para a mudança (oportunidade)	3
2.3 Transformação digital e (novas) formas de geração de valor	4
2.4 Principais objetivos	4
3 Definição do produto	5
3.1 Posicionamento do produto	5
3.2 Funcionalidades principais	6
3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes	6
3.4 Perfis dos <i>stakeholders</i>	7
3.5 Limites e exclusões	7

1 Introdução

1.1 Sumário executivo

Este relatório apresenta os resultados da fase de *Inception*, adaptada do método OpenUP, em que se caracteriza o conceito do produto a desenvolver.

No nosso caso de estudo, o desenvolvimento do novo sistema de informação foi pedido por várias companhias gasoleiras em resposta à constante procura da renovação tecnológica, esperada pelo cliente no seu quotidiano de modo que torne mais acessível a sua experiência enquanto consumidor. A Fast & Fuel, que atua no mercado de combustíveis, visa agora, com o novo sistema, simplificar o dia-a-dia dos clientes das bombas de gasolina com o auxílio de uma aplicação para o pagamento de uma dada quantidade de combustível.

Para isso, a organização identificou a necessidade de desenvolver um novo sistema de informação, com capacidades adequadas ao novo posicionamento do negócio, incluindo:

- Criação de um sistema *user-friendly* a modo que o cliente escolha o tipo de combustível que pretende, a bomba de abastecimento e o método de pagamento que mais se adequa.
- Dar oportunidade às bombas de abastecimento locais (quer grande quer de média dimensão) de expandirem o seu negócio para as plataformas digitais.

Para o desenvolvimento deste relatório, o grupo deste projeto contactou consumidores de combustível de várias bombas de abastecimento, refletimos acerca da nossa própria experiência enquanto clientes e em que aspetos podemos melhorar este sistema.

1.2 Controlo de versões

Quando?	Responsável	Alterações significativas
04/05	Eduardo Oliveira	2.1 (Promotores e área de atuação)
04/05	Eduarda Tavares	2.2 (Impulso para a mudança)
04/05	Lara Matos	1.1 (Sumário executivo)
04/05	Nicole Rakov	2.4 Principais objetivos
07/05	Lara Matos	3.1 (Posicionamento do produto)
09/05	Eduarda Tavares	2.3 (Transformação digital e novas formas de geração de valor)
09/05	Lara Matos	Criação do PowerPoint para a apresentação
09/05	Eduardo Oliveira	3.2 Funcionalidades principais
09/05	Eduardo Oliveira	3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes
10/05	Eduarda Tavares	3.4 Perfis dos Stakeholders
10/05	Nicole Rakov	3.4 Perfis dos Stakeholders
11/05	Eduarda Tavares	3.4 - Adição dos “serviços de pagamento” à tabela de Stakeholders
13/05	Lara Matos	1.3 (Referências e recursos suplementares)
13/05	Eduardo Oliveira	3.5 Limites e exclusões
13/05	Eduardo Oliveira	2.3 (como funciona?) - Transformação digital
13/05	Eduarda Tavares	2.3 Como o produto gera lucro para nós
13/05	Lara Matos	Revisão geral do documento
13/05	Eduarda Tavares	Revisão geral do documento

1.3 Referências e recursos suplementares

Quando este grupo foi desafiado a criar uma ideia inovadora, pensámos imediatamente em ideias de aplicações que melhorassem a vida dos cidadãos no seu dia-a-dia. Um dos problemas que esta equipa detetou foi precisamente nos postos de abastecimento de combustível.

A maioria das ideias aqui expostas foram recolhidas pela nossa experiência enquanto condutores, visto que nós próprios também sentimos dificuldades e desejaríamos que existisse um serviço rápido e simples quando vamos a um posto. Argumentámos igualmente a nossa ideia com familiares próximos e amigos, para termos o ponto de vista de pessoas de diferentes faixas etárias, de forma a criarmos uma aplicação que englobasse o maior número de utilizadores possível.

Por último, discutimos com o nosso professor das aulas práticas de Análise de Sistemas o conteúdo que pretendemos implementar na aplicação, no qual nos foi orientando e dando sugestões de melhorias. Para complementar, utilizámos os recursos que nos foram disponibilizados para a organização das nossas ideias no decorrer deste relatório, nomeadamente o [template do Software Requirements Specification](#) e o [template da Visão do OpenUP](#).

2 Contexto do negócio e oportunidades

2.1 Promotor e áreas de atuação

Numa fase inicial, o promotor da Fast & Fuel seriam os próprios, no entanto não é totalmente descabido que alguma empresa de maior calibre nos quisesse de forma exclusiva. Com isto, o promotor iria mudar para a gasolinheira em questão.

A qual é o local da nossa área de atuação, nos seus postos de abastecimento. Desta forma, os principais clientes seriam pessoas que tivessem qualquer tipo de automóvel.

Com a Fast & Fuel a facilidade com que os consumidores abasteceriam os depósitos seria elevada, evitando assim as filas, fazendo com que mais pessoas aderissem e tivessem vontade de ir abastecer.

2.2 Impulso para a mudança (oportunidade)

Com o passar dos anos, a tecnologia tem vindo a evoluir exponencialmente e, como consequência, está cada vez mais presente nas nossas vidas.

No nosso contemporâneo, a tecnologia já consta com uma influência gigantesca - o que leva as empresas a tomarem orientações estratégicas mais apropriadas a esta era digital. Hoje em dia, grande parte dos serviços e empresas possuem algum tipo de aplicação e/ou outro tipo de apoio digital para os seus clientes e empregados. Temos à nossa disponibilidade aplicações para (quase) tudo.

Porém, existe um serviço bastante notório que ainda não tem este tipo de conveniência tecnológica – o reabastecimento de gás. Uma atividade crucial e que, muitas das vezes, acaba por gerar descontentamento por parte dos consumidores – não só pelo constante aumento de preços, como também pelas filas com que os clientes várias vezes se deparam quando apenas queriam rapidamente abastecer o depósito do seu carro.

Com isto em mente, agarrámos a oportunidade e tomámos a iniciativa de desenvolver uma plataforma digital capaz de resolver todo o transtorno causado pela demora no abastecimento de gás – almejando assim um processo rápido, cómodo e eficiente – adequado à revolução digital que atravessamos. Já

estava na hora da tecnologia se fazer impor nesta secção de mercado tão grande e impactante que é a dos combustíveis!

2.3 Transformação digital e (novas) formas de geração de valor

A transformação digital que estamos a propor será uma mais-valia na geração de valor para as empresas gasoleneiras, ao tornar o processo do abastecimento de combustível muito mais eficiente, rápido e cómodo - atraindo uma maior quantidade de clientes e, consequentemente, lucro. Posto isto, as gasoleneiras que escolhessem adotar esta transformação teriam uma clara vantagem competitiva sobre as que escolheram não o fazer.

A inovação deste produto consta, assim, na digitalização do processo de pagamento e escolha de quanto e como o cliente irá abastecer – um processo que, previamente, só era possível efetuar na própria gasoleneira – o que acabava por implicar muito mais congestionamento devido à demora de todo o procedimento.

A Fast & Fuel teria um funcionamento bastante simples com o objetivo de ser acessível para toda a gente. Eis como funcionaria: com um simples clique poderia escolher a gasoleneira onde deseja abastecer. De seguida, todos os tipos de combustível seriam apresentados (e respetivos preços), iria selecionar o que pretende, procedendo assim para a compra, feita através de um dos métodos de pagamento que já todos conhecemos, tais como PayPal, cartão de crédito ou MB Way. Apesar deste ser o método predefinido, o utilizador também pode optar por escolher primeiramente o tipo de combustível e verificar em que gasoleneira ele se encontra disponível.

Para além deste sistema mais básico é importante referir que existem muitas mais funcionalidades um pouco mais avançadas que serão descritas mais à frente.

Já para os gestores das gasoleneiras, estes têm acesso a edição, submissão de produtos e preços através de um website que contém todos os requisitos necessários para as alterações serem feitas.

Quanto à geração de valor para nós (promotores do produto), concluímos que o melhor seria a cobra de uma taxa às gasoleneiras, assim como aos utilizadores – quando estes efetuassem a troca de um tipo de gasolina (que já possuem na sua conta) para outro diferente.

Assim, este produto seria uma novidade no mercado, dado ao facto de que, de momento, não existe outra aplicação capaz de atingir o nosso objetivo. Posto isto, o nosso produto será algo único, conveniente e capaz de gerar uma clara vantagem competitiva para quem decidisse aderir ao mesmo.

2.4 Principais objetivos

O objetivo do sistema é facilitar a rotina do consumidor que pretende abastecer o seu veículo. Através de uma aplicação é possível escolher o local, quantidade de combustível e efetuar o pagamento com antecedência. Dessa forma, ao chegar ao local escolhido só seria necessário passar o QR code no ecrã disponível na bomba de abastecimento, ou seja, através de *contactless*, aproximar o telemóvel. Verificar-se-ia uma otimização no tempo em postos de combustíveis, filas menores e um consumidor mais satisfeito.

Problema/limitação	Objetivo
Filas para abastecimento e pagamento em postos de combustível	Reduzir o tempo e tamanho em filas. Gera vantagem a gasoleneiras que optam por usar a aplicação e eficiência ao cliente.

Problema/limitação	Objetivo
Clientes não tão adeptos a inovações digitais	Otimizar a UI e UX

3 Definição do produto

3.1 Posicionamento do produto

Para o/a:	<ul style="list-style-type: none"> Clientes que pretendam abastecer os seus veículos nas bombas de combustível aderentes à aplicação. Empresas do mercado petrolífero que pretendam expandir o seu negócio para o mundo digital.
Que apresenta:	<p>Ponto de vista do cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Poder escolher o tipo de combustível que pretende, escolher o posto de abastecimento e o respetivo pagamento do montante enquanto está no conforto do seu lar; Poder efetuar a pesquisa do posto de abastecimento mais próximo da sua zona de residência que sabe que terá o tipo de combustível que quer; Minimiza o tempo de espera na bomba de gasolina onde pretende abastecer o seu veículo. <p>Ponto de vista das empresas aderentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Expansão do seu negócio para as plataformas digitais e o consequente aumento da sua visibilidade; Providenciar aos seus clientes um método mais simples e rápido de abastecimento de automóveis.
O produto:	O produto que esta equipa propõe é uma plataforma digital, nomeadamente uma aplicação disponível para Android e iOS, na qual várias entidades parceiras da indústria petrolífera possam aderir e, posteriormente, os clientes abastecerem os seus automóveis a partir de um sistema rápido e simples de usar, minimizando o tempo de espera destes na fila.
Que:	A aplicação permite aos seus utilizadores escolherem o seu tipo de combustível, bomba de abastecimento e respetivo montante, sem ser necessário realizar longas deslocações para o fazer.
Ao contrário de:	Nos dias de hoje deparamo-nos frequentemente com longas filas de espera para abastecer os nossos veículos. Quando o cliente se desloca a uma bomba de gasolina, tem que esperar pacientemente na fila, deslocar-se para a bomba que tem o combustível que pretende, escolher (ou não) o montante a pagar e, por fim, abastecer o automóvel. De seguida, o mesmo cliente ainda tem que se dirigir à zona de pagamento. Só depois deste longo processo, podemos então dar concluído o abastecimento do veículo.
O nosso produto:	Com a nossa aplicação, o cliente tem a oportunidade de escolher o tipo de combustível, o posto de abastecimento e o método de pagamento sem sair do conforto do seu lar. Após a conclusão deste procedimento, o cliente recebe uma mensagem com um QR code. A partir do momento de receção, poderá dirigir-se ao posto de abastecimento que escolheu, mostrar o QR code no ecrã incorporado na bomba de gasolina e abastecer o veículo. Posteriormente, se o cliente pretender alterar o tipo de combustível, essa funcionalidade é possível,

	convertendo a quantidade de litros de um determinado tipo de combustível para outro combustível associado a um preço.
--	---

3.2 Funcionalidades principais

O nosso produto é bastante único no mercado atual, porém reúne ideias de outros bastante conhecidos. Desta forma, as principais características da Fast & Fuel são as seguintes:

- Pagar antecipadamente o abastecimento do automóvel;
- Ter um saldo referente apenas a combustível;
- Conseguir comprar combustível a qualquer momento, podendo desta forma aproveitar preços mais baratos e abastecer mais tarde;
- Obter descontos;
- Ver histórico de abastecimentos;
- Ver histórico de preços dos combustíveis;
- Procurar os postos de abastecimento mais perto;
- Visualizar os diferentes tipos de combustível;
- Utilização de um código QR para efetuar o abastecimento;
- Trocar diferentes tipos de combustíveis entre si.

3.3 Âmbito inicial e incrementos subsequentes

Funcionalidade	Release 1	Release 2	Release 3
Utilização de um QR code para efetuar o abastecimento	Disponibilização dos pagamentos via QR code	Completamente implementado	Completamente implementado
Ter um saldo referente apenas a combustível	Adicionar o saldo ao perfil do utilizador, disponibilizando o carregamento	Completamente implementado	Completamente implementado
Conseguir comprar combustível a qualquer momento, podendo desta forma aproveitar preços mais baratos e abastecer mais tarde	Mecanismo que guarda o preço da gasolina e a quantidade comprada, enviando os dados para as gasolinas	Completamente implementado	Completamente implementado
Obter descontos	Não implementado	Não implementado	Completamente implementado
Ver histórico de abastecimentos	Não implementado	Completamente implementado	Completamente implementado
Ver histórico de preços dos combustíveis	Não implementado	Não implementado	Completamente implementado

Procurar os postos de abastecimento mais perto	Não implementado	Adicionar mapa e localizações	Completamente implementado
Visualizar os diferentes tipos de combustível	Não implementado	Completamente implementado	Completamente implementado
Trocar diferentes tipos de combustíveis entre si	Preparação da base de dados	Completamente implementado	Completamente implementado

3.4 Perfis dos stakeholders

Stakeholder	Motivação para o projeto/valor esperado
Gestores dos postos de abastecimento	Os postos de abastecimento poderão ser beneficiados com a utilização da aplicação por clientes uma vez que há a diminuição do tempo de espera em postos de abastecimento contribuindo para um maior fluxo de clientes. Além disso, a aplicação poderia levar a diminuição da mão de obra em postos de abastecimento.
Empresas gasolineiras	Com o maior fluxo de clientes haveria uma maior demanda de combustível.
Engenheiros e designers de Software	Mais oportunidades de emprego.
Clientes	Teriam o processo de reabastecimento de combustível mais seguro, rápido e cómodo.
Serviços de pagamento	O pagamento à distância seria feito através de serviços de pagamento online.

3.5 Limites e exclusões

Nesta primeira fase da Fast & Fuel, o único limite que encontramos com os stakeholders foi o facto de não ser possível os preços dos combustíveis estarem a par com todos os postos de abastecimento, uma vez que estes variam consoante a localização e a época.

Durante o processo da criação do nosso produto, fabricámos várias ideias que acabaram por ser excluídas - por acharmos que seriam redundantes, ou por termos chegado à conclusão de que seria melhor abordar os assuntos a elas relativos de outra forma - tal como a criação de vouchers para pagamento, código de inserção através de pin numérico e a escolha prévia do posto de combustível (em tentativa de combater o limite estabelecido acima, porém acabava por limitar demasiado o utilizador, algo que queremos evitar).