

## **Contexto do Problema**

A Pizza-Express (PE) é uma cadeia de 40 lojas de fast-food e entrega em casa.

PE tem perdido recentemente 30 % do rendimento de vendas devido na maior parte a um problema em seu negócio da entrega. Atribuem este unicamente a seu concorrente principal que promoveu recentemente um programa que garantisse o serviço de entrega 30-minutos da entrada de ordem à entrega em casa.

PE anuncia a entrega em uma hora. PE usa atualmente computadores para armazenar as operações e as funções usuais do negócio, mas não são auxílios nas funções para processar, e a entrega dos pedidos dos seus clientes. Pepe Ronee, seu gerente de sistemas de informação, foi carregado para desenvolver uma aplicação do software para identificar localização de Lojas de Pizza mais próxima do cliente e para criar o sistema de software necessário para operá-las.

O patrocinador deste projeto, Dee Livery, seu presidente (PE) , disse que o futuro de PE depende deste projeto. Ela quer que a equipe investigue uma opção para entregar a pizza em menos de 30 minutos. Sua idéia é montar Lojas de Pizza que não teriam nenhum espaço de varejo, sua função seria somente receber ordens, preparar, e entregar as pizzas. A Loja localizada o mais próximo do cliente receberá a ordem através de uma central, processará, e entregará a ordem dentro de 10 ou 15 minutos da entrada do pedido, dependendo de se o cliente requisitou sua pizza pronta para o forno ou para o consumo.

Há dois projetos do desenvolvimento do software identificados aqui:

- O primeiro é um sistema de software para o atendimento do pedido e para encontrar localização da fábrica da pizza mais próxima do cliente para fazer a entrega;
- O segundo é um sistema de software para suportar operações da fábrica de pizzas.

Claramente o primeiro é uma aplicação muito complexa e que envolve a central e as Lojas de Pizza.

O segundo focaliza em funções rotineiras do negócio desde a produção da pizza até a entrega e, também o recebimento do pagamento.

O foco deste sistema é desenvolver a aplicação que suporta o serviço de Delivery. Veja o Modelo do Processo de Negócio a seguir.

## Modelo de Processo de Negócio Atual– Delivery de Pizza

