

Estudo de Caso 1 – Pizza Express – Central de Pedidos e Entrega de Pizzas

A descrição do sistema será obtida a partir de um diálogo entre um gerente de projeto (Pedro) e o seu cliente e patrocinador do projeto (João). O texto deve ser lido de forma crítica, avaliando a relevância dos assuntos tratados entre os dois participantes.

João gerente da Pizza Expresss, que recebe e processa e entrega os pedidos de delivery de Pizzas e acompanhamentos, que a sua empresa comercializa para os seus clientes.

1. Objetivo do Sistema

Pedro: Olá João, vim tratar daquele sistema, para ajudar nas suas atividades de atendimento e entrega dos pedidos. Começando: o que vocês fazem no seu trabalho?

João: Fazemos centenas de coisas diferentes. Por onde quer começar?

Pedro: Liste cerca de 10 atividades que você considera mais relevantes.

João: Pois bem, vamos lá:

- Receber um pedido de pizza e acompanhamentos pelo telefone e preencher um formulário de pedido.
- Calcular o total do valor do pedido a partir da relação de itens e passar este preço para o cliente.
- Pedir um número de pedido do cliente e registrar no pedido.
- Decidir para que franquias de pizza vai ser mandado o pedido.
- Enviar o pedido via e-mail para depósito selecionado.

- Processar o e-mail da franquias, contendo os itens do pedido a serem entregues com relação ao pedido realizado.
- Acompanhar a entrega do pedido e o pagamento.
- Enviar as informações sobre os pagamentos realizados para o Financeiro.
- Enviar ao cliente informações sobre o andamento do atendimento caso seja solicitado pelo cliente.

Pedro: Para ter certeza, explique, por favor, o termo “Financeiro”.

João: Financeiro é área que cuida das Finanças da Pizza Express. Uma de suas funções é o controle das Contas a receber, que são relativas aos valores que foram recebidos e serão cobrados dos nossos clientes.

Pedro: Obrigado. Vou fazer algumas perguntas maiores esclarecimentos. Para que o cliente procura vocês?

João: Um cliente nos procura para fazer um pedido, ou para saber o estado do seu pedido.

Pedro: Todos os pedidos são feitos pelo telefone?

João: Bem, 90% dos pedidos são feitos pelo telefone. O resto vem via e-mail ou SMS.

Pedro: Para que vocês calculam o total do pedido e passam para o cliente?

João: Bem, é uma necessidade, pois os meus clientes exigem isso. Além disso, os preços dos produtos do cardápio mudam com o tempo. Por isso é bom informar aos clientes o quanto vão gastar com o pedido.

Pedro: Para que vocês pedem um número de pedido de compra para o cliente?

João: Quero ter certeza de que existe um compromisso corporativo em relação ao pedido. Caso contrário, posso acabar aceitando um pedido que a empresa não vai conseguir

cobrar e isso é ruim para negócio e para mim, pessoalmente. Este número é também usado posteriormente pelos meus clientes, para conferir a entrega enviada com a sua ordem de compra.

Pedro: Como vocês escolhem uma franquía que atenderá aquele pedido?

João: Escolhemos um depósito que apresente melhor relação custo/benefício. Em geral é a franquía mais próximo do cliente ou que pode ter a produção mais rápida do pedido.

Pedro: Quando vocês tomam esta decisão?

João: Essa definição é feita para cada cliente novo, quando recebemos o primeiro pedido, a partir do CEP ou bairro informado pelo cliente.

Pedro: Suponho que, se tivermos os custos de entrega *on-line* para cada franquía, poderíamos atender um pedido a partir de qualquer depósito que apresente menor custo.

João: Certamente, mas isso vai deixar o sistema mais complexo e mais caro do que a versão inicial que tenho em mente.

Pedro: Para que vocês enviam o pedido via e-mail para o depósito?

João: Fazemos isso, para que a equipe de lá possa atender o pedido da melhor forma possível.

Pedro: Para que o pessoal da franquía manda um e-mail de volta?

João: Eles informam a quantidade de cada item entregue para o cliente, caso falte algum item no estoque deles, ou algum ingrediente que inviabilize a produção de alguma pizza.

Pedro: Por que você envia a informação do pagamento para o financeiro?

João: Esse departamento é responsável por contabilizar as vendas realizadas no dia.

Pedro: Que tipo de problemas você costuma ter?

João: Poderia dar uma lista de 1 km....

Pedro: Bem, quais são os 10 problemas mais sérios que você enfrenta com maior frequência?

João: Bem aqui está a lista:

- A franquía entrega itens do pedido errados e reclama da do e-mail do pedido.
- A franquía entrega itens errados e reclama que o código do item não foi preenchido corretamente.
- A franquía processa o pedido sem considerar a ordem de chegada, ou sem verificar se existe algum pedido prioritário.
- Os clientes ficam irritados quando eles tem que esperar para localizar o seu pedido.
- Os clientes querem saber exatamente o estado do seu pedido. Mas geralmente não sabemos o que está acontecendo. Isso é desgastante para nós e para eles.
- Atrasos na entrega dos pedidos

Pedro: Parece, realmente que um sistema automatizado pode ajudar. Vamos tentar definir o objetivo do sistema. O que acha de:

“Melhorar a eficiência e a precisão da tomada de pedidos e entrega de pedidos em um menor tempo”?

João: Não se esqueça da parte de pagamento também.

Pedro: Tem razão. Que tal, então:

“Melhorar a eficiência e a precisão da tomada de pedidos, entrega de pedidos em um menor tempo e com melhor controle dos pagamentos realizados”?

João: De acordo. Vamos detalhar mais um pouco.

2. Características do Sistema

2.1 Informação a ser registrada

Pedro: Que tipo de informação vocês precisam para o seu trabalho?
O que o sistema deve registrar para vocês?

João: Gostaria de ter à mão:

- Itens e preços
- Taxas envolvidas
- Informação sobre os atendentes
- Informação sobre as franquias
- Informação sobre os clientes
- Inventário das franquias
- Pedido e seu estado

2.2 Condução do Negócio

Pedro: Que tipo de cálculo poderia ser feito pelo sistema?

João: Ajudaria muito se fizesse os cálculos para:

- Avaliar o valor de cada pedido;
- Calcular o subtotal, taxas e total.

Pedro: Que tipo de apoio você gostaria de ter para tomadas de decisão?

João: Gostaria realmente de ter certeza de que os pedidos são processados pela prioridade e não pela ordem de chegada.

Pedro: Certo, vamos então acrescentar:

- Selecionar o próximo pedido a ser atendido, baseado na prioridade do cliente e da data e hora do pedido.

2.3 Análise do resultado do Negócio

Pedro: O que você considera importante avaliar no seu negócio, quando o sistema estiver sendo usado pela sua equipe?

João: Costumo avaliar o desempenho dos funcionários, das franquias e dos entregadores.

Pedro: Muito bem. A minha preocupação é definir um sistema que não seja um simples repositório de dados. Estou procurando funções que possam auxiliar no seu trabalho.

João: Vamos considerar a avaliação também como uma característica relevante do sistema.

Pedro: E se esse novo sistema fosse desenvolvido para apoiar e-commerce?

João: Muito interessante, poderia menos atendentes, os clientes poderiam eles mesmos realizarem os seus pedidos. Mas temos muitos clientes que poderiam querer continuar sendo atendidos através de telefone. Quem não iria gostar disso é pessoal da área de atendimento, tanto as atendentes como a sua gerente Paula Franca.

Pedro: Pode haver resistência.

2.4 Outros Sistemas

Pedro: Este sistema vai interagir com outros sistemas computacionais?

João: Sim; isso vai facilitar a nossa interação com Sistema de Financeiro, e quem é responsável por este outro é Gerson Moraes.

Pedro: Vamos, então, acrescentar a interação com:

- Sistema de Financeiro: o nosso sistema deve enviar dados de pedidos e entregas.

2.5 E...

Pedro: Agora com relação com relação ao prazo, qual seria sua necessidade?

João: Para ontem! Esse sistema já era para ter sido desenvolvido, quero que fique pronto para daqui 6 meses.

Pedro: Agora com relação com relação ao custo...

João: Quanto menos custar é melhor, um amigo meu disse que desenvolveram um sistema deste tipo para ele e custou R\$ 10000,00. Achei caro!

Texto adaptado de:

Object Models – Strategies, Patterns and Applications

Peter Coad, Yourdon Press Computing Series, 2nd. Edition, 1997.