

Estudo de Caso – Totem de Autoatendimento

Uma lanchonete/cafeteria resolveu inovar e lançar um novo modo de atendimento ao cliente. Adquiriu 2 displays touchscreen para que os clientes pudessem fazer os pedidos e efetuar o pagamento (Totem Auto Atendimento). O processo funciona da seguinte forma:

O cliente chega na lanchonete/cafeteria e acessa o display touchscreen clicando em “Fazer um novo Pedido”.

São exibidas as categorias: Lanche Rápido, Bebida gelada, Bebidas quentes e Promoções do dia.

O cliente escolhe uma categoria, é exibido os produtos da categoria, o cliente escolhe um produto, adiciona no pedido.

O cliente tem as opções de “Continuar o Pedido” ou “Pagar”. A opção “Continuar o Pedido” retorna à última categoria acessada. Em qualquer momento o cliente pode clicar no botão “HOME” que retorna à tela inicial das categorias. Também há o botão “CANCELAR” que cancela o pedido e retorna para a tela “Fazer um novo Pedido”.

Ao clicar em Pagar o cliente escolhe as formas de pagamento: Cartão Débito, Cartão Crédito ou PIX.

Após escolher a forma de pagamento o cliente é direcionado para inserir o cartão, digitar a senha ou pagar com PIX (CNPJ da empresa) e aguardar o recebimento por parte do sistema.

É emitido o cupom fiscal após a aprovação do pagamento. E um número do pedido.

Assim que estiver pronto, o número do pedido é exibido no display e o cliente retira o pedido no balcão.

Durante todo o processo ocorre a integração com o sistema de pedidos da empresa, bem como o módulo financeiro/fiscal. Os pedidos são visualizados em um display touch screen na cozinha, ordenados por prioridade. O pedido é preparado por profissionais especializados, e quando finalizado selecionam na tela touch screen a opção “PRONTO” na frente de cada pedido, assim, o cliente visualiza o seu número no display e pode retirar o pedido

no balcão. A sua tarefa é desenvolver este software que irá executar interações entre o cliente e profissionais da cozinha.

