

Nome da empresa: Solutions Prime

Alunos:	nºUSP:
Eduardo Molina	10415231
Fernanda Maciel Federici	10295093
Julio Mendonça dos Santos Bueno	10295162
Lucas Henrique Mantovani Jacintho	10258942

Estudo de caso - Restaurante Oriental

1. Breve descrição da (sua) empresa

A Solutions Prime é uma empresa de tecnologia voltada à consultoria de sistemas de informação para empresas de pequeno a grande porte.

Nós nascemos com o objetivo de ajudar as empresas com seus processos internos de modo que o mercado cresça cada vez mais rápido em tecnologia e inovação, levando aos seus usuários melhores experiências.

Para o desenvolvimento da solução, nossa empresa segue algumas etapas:

1. Estudo sobre a empresa em questão;
2. Vivência presencial dos processos internos e externos;
3. Elaboração de um plano que melhor atenda a empresa;
4. Validação do plano com os donos da empresa;
5. Auxílio na Implementação do plano;
6. Fase de testes;
7. Ajustes necessários;
8. Consolidação final.

Com essas etapas bem definidas e realizadas de maneira assertiva, conseguimos proporcionar o melhor para nossos clientes, ganhando sua confiança e credibilidade.

2. Cenário do problema

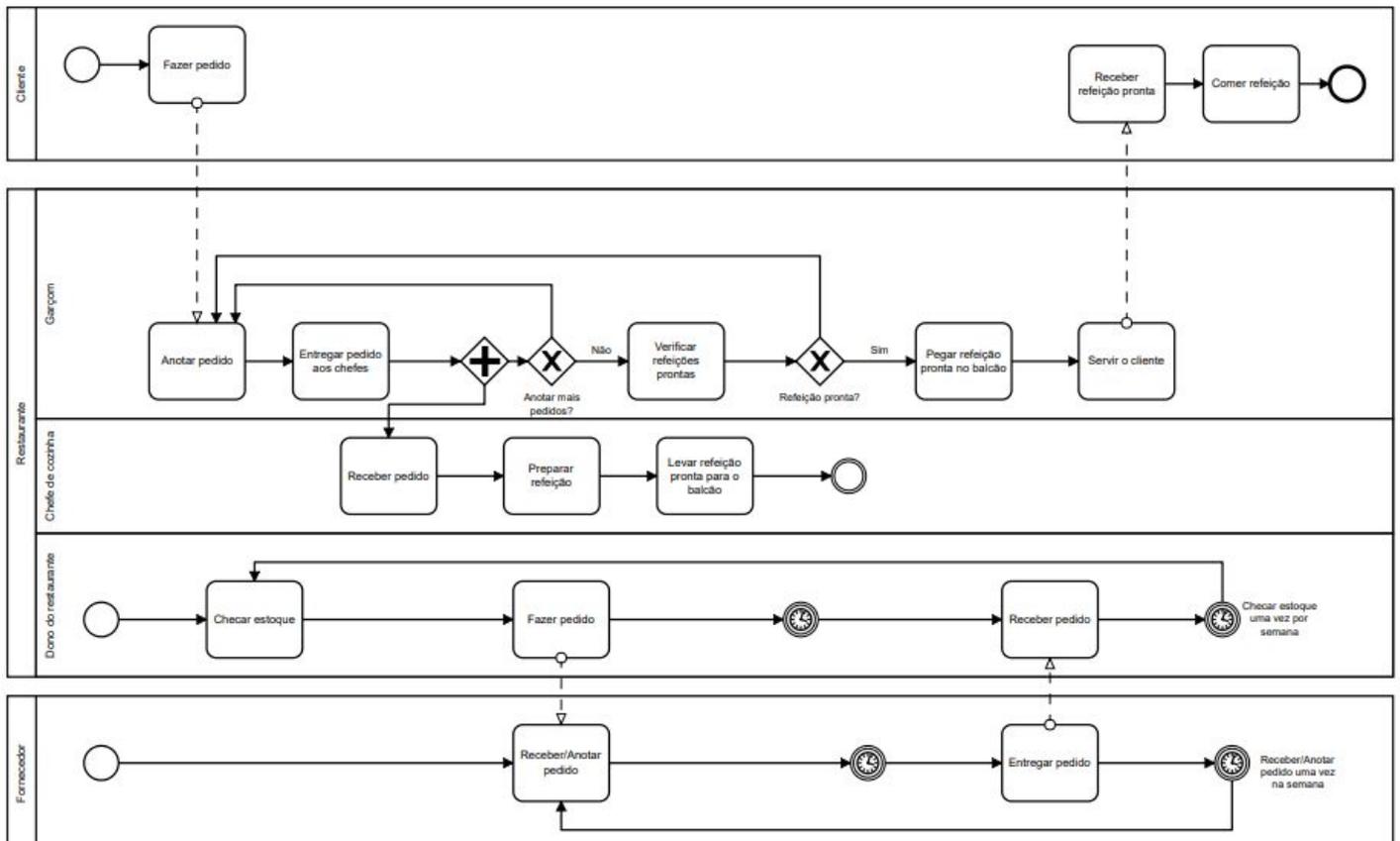
a. Descrição do problema encontrado no desafio

O problema encontrado no restaurante permeia a falta de tecnologia nos processos desenvolvidos atualmente. O maior gargalo da empresa está na falta de comunicação entre os funcionários, ocasionando novos problemas ao negócio, atingindo:

- i. Os clientes, pois demoram a receber seus pratos;
- ii. O restaurante, pois os clientes fazem o mesmo pedido a dois garçons diferentes, ocasionando em uma possível preparação do mesmo prato para a mesma pessoa, gerando prejuízo;
- iii. Os chefes de cozinha, pois ficam a mercê das comandas dos garçons para a execução dos pratos, levando a um gargalo grande na execução dos pratos, que depende inteiramente dos garçons levarem os pedidos fisicamente até os chefes.
- iv. O Dono do restaurante, pois não tem controle de seu estoque, não sabendo quando acionar os fornecedores, levando a falta de ingredientes para as refeições.

b. Modelagem do Processo de Negócio atual (“as is”)

Obs: O PDF com o modelo mais legível está anexado junto ao PDF do Desafio (parte 2 e 3).



c. Explicação do Modelo

No modelo, nós dividimos em 3 atores principais: cliente, restaurante (garçom, chefes de cozinha e dono do restaurante) e fornecedor.

Cliente:

Classificamos suas principais ações, que são: fazer pedido, receber a refeição e comer a refeição.

Restaurante:

Garçom:

Definimos as ações dos garçons relacionadas com o cliente, ao anotar e entregar o pedido, e com os chefes de cozinha, ao entregar os pedidos dos clientes.

Levamos em consideração a situação em que o garçom anota pedidos no caminho até o balcão para deixar os mesmos para os chefes de cozinha. Para isso colocamos a condição de que, se tiver mais pedidos para anotar, o garçom fará a ação de anotar mais pedidos, se não, irá até o balcão entregar os pedidos para os chefes de cozinha.

Enquanto o garçom entrega os pedidos ele verifica se há refeições prontas para entregar aos clientes. Se houver refeições, ele entrega, se não, ele continua a anotar os pedidos.

Chefes de cozinha:

Identificamos as principais ações dos chefes, que são: receber, preparar e deixar no balcão os pedidos dos clientes.

Dono do restaurante:

A principal ação do Dono, representada no texto, se baseia em analisar o estoque uma vez por semana, como indicado no modelo com um timer.

Fornecedor:

Os fornecedores têm um dia específico por semana para ir ao restaurante anotar os pedidos. Por isso, colocamos, também, no modelo um timer indicado a recorrência das visitas.

3. Análise das forças de Porter e alinhamento de TI

- a. **Descrição de como a empresa usa as forças de porter para obter vantagem competitiva. No desafio, a empresa está com problemas em relação às forças e precisa da TI para auxiliá-la. Aponte quais das forças estão ameaçadas e como a empresa usa ou pretende usar a TI para alinhar com sua estratégia competitiva (as estratégias são: liderança em**

custos, foco em nichos de mercado, diferenciação do produto e intimidade com o cliente e/ou fornecedor)

i. Como a empresa usa as forças para obter vantagem competitiva:

1. Poder de negociação com os clientes: por proporcionar excelência na qualidade dos pratos, a empresa consegue impor sobre seus clientes um preço satisfatório para ambas as partes. Reduzindo assim o poder de barganha dos clientes.

2. Rivalidade entre os concorrentes: por ter um nome conhecido devido à matéria publicada pela Folha de São Paulo, a empresa ganha visibilidade, aumentando sua força entre os concorrentes.

3. Ameaça de produtos substitutos: a empresa possui vantagem nesse quesito, visto que seus produtos são resultado de receitas caseiras. Sendo assim, é difícil que algum outro restaurante ofereça algo similar para substituir os produtos.

ii. Forças que estão ameaçadas:

1. Ameaça de entrada de novos concorrentes, rivalidade entre os concorrentes e ameaça de produtos substitutos: não conseguir suprir a demanda do número elevado de clientes, gera oportunidade para novos concorrentes que consigam atender de forma satisfatória. Além disso, gera a falsa impressão de que os preços são abusivos, abrindo margem para o consumo de produtos mais baratos (mesmo que tenham qualidade inferior). Com a implantação do aplicativo que usa QR Code nas mesas, os pedidos irão direto para a cozinha, diminuindo o tempo de espera dos clientes, assim como eventuais redundâncias. A impressão de preços abusivos não será gerada e poderá desestimular

os novos concorrentes pela necessidade de alto investimento para entrar no mercado.

- 2. Poder de negociação com fornecedores:** o modelo de cada fornecedor possuir um dia para ir ao restaurante gera dependência, principalmente quando há necessidade de determinado produto para o dia seguinte. Isso aumenta consideravelmente o poder de barganha do fornecedor, que pode aumentar os preços ao perceber a urgência do restaurante. Com o controle de estoque automatizado, é possível pedir com antecedência, prevendo os gastos de ingredientes durante a semana. Sendo assim, os fornecedores deveriam estabelecer o preço na hora do pedido, sem poder aumentar de acordo com a necessidade do restaurante.
- 3. Poder de negociação com os clientes:** devido à demora nos atendimentos, os clientes tendem a buscar opções com menor preço. Para não perder mercado, o restaurante seria forçado a diminuí-los. Com a implantação do aplicativo e a consequente melhora no atendimento, o restaurante pode, pelo menos, manter seus preços nos padrões atuais, sem comprometer o tamanho da clientela.

4. Descrição da solução

a. Aspectos técnicos da proposta

A proposta para melhorar o restaurante consiste em um sistema onde o cliente poderá ver o menu e fazer seu pedido, assim como os cozinheiros poderão receber esse pedido e concluí-lo com sucesso no sistema. Para o cliente fazer as ações citadas acima haverá nas mesas um QR Code, que ao ser escaneado pela câmera dos celulares dos clientes, será possível ver o menu e fazer seus pedidos de forma independente. Haverá,

também, algumas telas onde os cozinheiros poderão visualizar os pedidos e encerrá-los assim que o prato estiver finalizado.

b. Escopo da solução proposta e viabilidade técnica

Para combater o gargalo que consiste em poucos garçons e muitos clientes com pedidos para serem feitos, nossa solução deixa o cliente mais independente, podendo fazer seu pedido sem a necessidade dos trabalhos dos garçons. Isso será possível com o QR Code contido em cada mesa. Para escanear é necessário celular com leitores de QR Code, mas os clientes que não tiverem esse recurso disponível irão fazer seus pedidos no sistema, através da ajuda dos garçons.

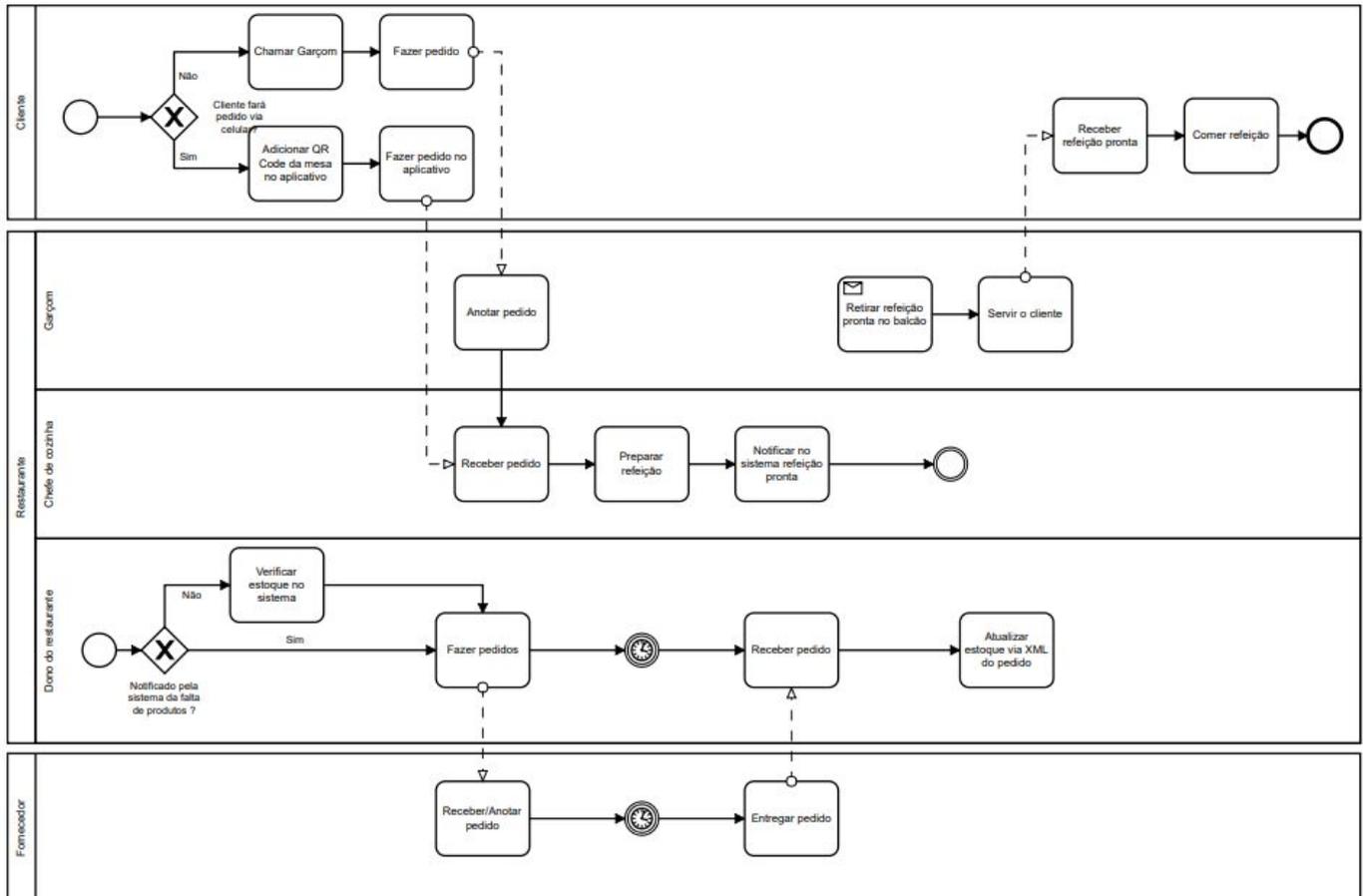
Os pedidos feitos irão para os tablets que estão dispostos na cozinha, assim os chefs poderão fazer os pratos e no final marcar como “Finalizado” no sistema, para que assim os garçons sejam avisados e busquem os pratos o quanto antes.

Com esse sistema em funcionamento, os garçons não precisam verificar a todo momento o balcão, podendo se concentrar no atendimento aos clientes, dando uma melhor experiência para todos com eficácia e satisfação.

Como o sistema guardará todos os dados referentes ao restaurante, o Dono terá melhor controle do sobre seu andamento e, conseqüentemente, áreas que antes apresentavam problemas terão o auxílio do sistema para que seus recursos sejam utilizados da melhor maneira possível.

c. Modelagem do Processo de Negócio melhorado (“to be”)

Obs: O PDF com o modelo mais legível está anexado junto ao PDF do Desafio.



5. Parâmetros da solução

a. Custo de aquisição

A aquisição da nossa solução se baseará na utilização de um sistema (Consumer). Serão necessários, também, equipamentos para utilização do sistema e de uma boa conexão a internet para realizar todo o serviço. Sendo assim o custo será de :

Sistema de cardápio e gerenciamento (Consumer):

- R\$900,00/ano

Equipamentos:

- 2 Computadores : R\$ 3000,00(R\$ 1500,00/unidade)
- 2 Tablets : R\$ 2800,00(R\$1400,00/unidade)
- 5 Celulares : R\$4000,00(R\$800,00/unidade)
- 1 Roteador : R\$400,00(R\$400,00/unidade)
- 3 Repetidores: R\$600,00(R\$200,00/unidade)

Internet:

300Mb/s : R\$ 1679,88/ano

Serviço:

Técnico em informática: R\$300,00

Custo total da solução:

- 1º ano : R\$13679,88

b. Tempo de implantação

A solução necessita que haja uma estrutura física com um sistema de computadores e internet instalados para só assim começarmos o processo de implantação do sistema de gerenciamento e cardápio. Sendo assim o tempo esperado é de:

Tempo de implantação da infraestrutura:

1 semana

Tempo de implantação e treinamento dos usuários do sistema:

3 a 4 semanas

c. Pessoal/Treinamento

Como o sistema será implementado para ajudar no trabalho de garçons e cozinheiros, não haverá a necessidade de contratação de novos funcionários. Levando, assim, a uma melhoria no empreendimento sem a necessidade de gastos

fixos extras. Sem contar que o sistema de gerenciamento e cardápio já apresenta um curso online com vídeos para tutoria sobre o seu uso, para que garçons, cozinheiros e o próprio proprietário aprendam a usar a ferramenta de forma correta.

d. Infraestrutura necessária

- Tablets (cozinha)
- Computadores
- Celulares
- Roteador
- Repetidor

e. Custo operacional

- Custo operacional : R\$2579,88/ano (taxas e aumentos não contabilizados)

6. Impacto Organizacional e Social da Solução

Com o sistema em funcionamento, a organização da empresa como um todo irá melhorar substancialmente. Os garçons terão tempo para dar atenção e atender melhor seus clientes, melhorando a experiência destes no restaurante e possivelmente fidelizando-os. Na cozinha, os chefs irão receber os pedidos na ordem em que foram realizados, preparando-os de forma que os clientes não demorem muito a receber seus pratos e a fila de prioridade seja seguida da melhor forma possível.

O uso do QR Code foi pensado para aliviar os pedidos aos garçons. A solução atingirá todos os públicos, já que os clientes que não tiverem o recurso para escanear o QR Code e fazer seu pedido poderão realizá-los através dos garçons de forma prática e rápida, assim como se tivessem os dispositivos. Com isso, a solução abrange um público grande, sem restringir o acesso.

Além disso o sistema de gerenciamento geral do restaurante tem o intuito de garantir que o proprietário possua um maior conhecimento sobre informações relacionadas às áreas importantes do restaurante como fluxo de caixa, estoque, relatórios, entre outras, facilitando, assim, seu gerenciamento sobre o restaurante e o tornando muito

mais presente em todas as áreas. Consequentemente problemas como o contato com fornecedores serão melhores resolvidos, o que garante um maior poder de negociação ao proprietário, visto que retira-se o gargalo onde não sabia-se o que pedir por falta de conhecimento do estoque.