

Faculdade de Informática e Administração Paulista

ARIADINE VIEIRA AMARAL
LIVIA TIEMI PAULINO OGAWA
MARIA CLARA BARRETO DONATO
MELYSSA NIMETH VALÉRIO
YASMIN CAREN CRISTINO MIGUEZ

EkosBot

Chatbot Natura: Potencializando o Engajamento das Consultoras

São Paulo
SP

Sumário

Introdução	3
Qual o problema da empresa parceira que será resolvido com a sua solução?	4
Qual a solução idealizada (descrição geral das funções que ela entrega e tecnologia que integra)	5
Qual o público-alvo: quem será beneficiado pelas melhorias da sua solução	6
Avaliação da existência de produtos/soluções similares/concorrentes	7
Aplicação da disciplina de Engenharia de Software no desenvolvimento da solução	8

Introdução

No setor de cosméticos, a Natura se destaca não apenas pela qualidade de seus produtos, mas também pelo compromisso em proporcionar uma experiência excepcional para suas consultoras de beleza. No entanto, enfrentando os desafios da era digital, surge a necessidade de aprimorar a interação desses profissionais com as plataformas tecnológicas da empresa.

Este trabalho se propõe a explorar uma solução inovadora para um problema específico enfrentado pela Natura: a necessidade de manter suas consultoras engajadas e proporcionar uma experiência aprimorada por meio da tecnologia. Partindo da identificação de deficiências no aplicativo Minha Consultoria, desenvolvido pela empresa, propomos a criação de um chatbot personalizado, projetado para simplificar processos e otimizar a interação das consultoras ao realizar pedidos pelo aplicativo.

Por meio deste projeto, visamos contribuir não apenas para a melhoria da experiência das consultoras da Natura, mas também para fortalecer o engajamento desses profissionais e aprimorar sua experiência ao integrar tecnologia e inovação, proporcionando-lhes ferramentas para facilitar suas atividades diárias e impulsionar seus resultados.

Qual o problema da empresa parceira que será resolvido com a sua solução?

A Natura enfrenta um grande desafio relacionado ao engajamento de suas consultoras de beleza, que se tornam inativas após 4 meses sem realizar novos pedidos. A empresa oferece diversas modalidades de venda, incluindo venda direta, online e varejo. As consultoras atuam na venda direta, onde podem proporcionar uma relação comercial humanizada e próxima de seus clientes. Para garantir a durabilidade dessa relação, é fundamental que as consultoras permaneçam engajadas, tornando a fidelização do serviço prestado por elas essencial para a distribuição e venda eficaz dos produtos aos clientes.

Por meio de uma análise cuidadosa do feedback e das interações das consultoras com o aplicativo Minha Consultoria desenvolvido pela empresa, foram identificadas lacunas significativas em termos de eficiência e usabilidade. Essas deficiências comprometem diretamente a experiência das consultoras, o que, por sua vez, impacta negativamente sua motivação e desempenho. Portanto, torna-se crucial para a Natura uma solução capaz de aprimorar a experiência das consultoras e fortalecer seu engajamento, visando preservar sua posição de destaque e competitividade no mercado.

Nossa solução impactará exatamente nesta lacuna. Iremos desenvolver um chatbot, o EkosBot, integrado ao aplicativo Minha Consultoria para que as consultoras consigam realizar seus pedidos de maneira mais simplificada e eficiente, mitigando as insatisfações. O EkosBot não apenas manterá as consultoras da Natura mais engajadas, mas também beneficiará positivamente os clientes. Com as consultoras mais envolvidas e comprometidas, os consumidores desfrutam de uma consultoria mais atenta e duradoura. O EkosBot fortalece os laços entre ambas as partes, essa dinâmica beneficia tanto as consultoras, ao manter seu engajamento e motivação, quanto os clientes, ao receberem um serviço de longo prazo.

Embasamento para construção do projeto: Feedbacks Apple e Play Store

Link de [Evidências](#)

Qual a solução idealizada (descrição geral das funções que ela entrega e tecnologia que integra)

O EkosBot é uma solução desenvolvida para otimizar a experiência das consultoras da Natura ao utilizarem o aplicativo Minha Consultoria. Ao se integrar de maneira intuitiva a esse ambiente familiar, o EkosBot busca simplificar e agilizar as tarefas diárias das consultoras, tornando sua interação mais satisfatória. Uma das principais funcionalidades do EkosBot é o cadastro simplificado de pedidos, eliminando a complexidade e proporcionando uma linguagem mais humanizada às consultoras, o que acelera significativamente o processo de registro de pedidos.

Além disso, o EkosBot apresentará uma capacidade de reconhecimento de produtos por imagem. Por meio de algoritmos de visão computacional, o chatbot irá identificar automaticamente os produtos ao serem apontados pela câmera do dispositivo móvel. Essa funcionalidade simplifica ainda mais o processo de compra, permitindo que as consultoras adicionem produtos ao carrinho com um simples gesto.

Para desenvolver nosso chatbot, faremos uso de uma variedade de tecnologias, incluindo Python ou Java, inteligência artificial e SQL para banco de dados. Além disso, exploraremos plataformas de planejamento específicas e outras ferramentas disponíveis. Ademais, exploraremos plataformas dedicadas ao desenvolvimento de chatbots, garantindo uma base sólida para a construção e integração do EkosBot.

Qual o público-alvo: quem será beneficiado pelas melhorias da sua solução

O EkosBot tem como público-alvo principal as consultoras da Natura, que desempenham um papel importante na distribuição e promoção dos produtos da empresa. Essas profissionais não apenas vendem os produtos, mas também representam a marca, estabelecendo conexões com os clientes. Ao melhorar a experiência das consultoras, o EkosBot não só oferecerá ferramentas mais eficazes e intuitivas para realizar suas atividades diárias, mas também fortalece seu engajamento e satisfação. Essa melhoria na experiência das consultoras não só beneficia diretamente a empresa e seus clientes, impulsionando as vendas e a relação de longo prazo com a consultora, mas também contribui para a melhoria da reputação da marca, consolidando ainda mais sua posição no mercado.

A introdução do EkosBot não apenas representará uma inovação tecnológica, mas também reflete o compromisso da empresa em aprimorar a experiência das consultoras. Ao investir nessa melhoria, a Natura demonstra seu reconhecimento da importância desses profissionais para o sucesso da marca. Essa abordagem não só fortalece os laços entre a empresa e suas consultoras, mas também estabelece um ciclo positivo de engajamento, satisfação e desempenho, impulsionando assim o crescimento sustentável da Natura no mercado de cosméticos.

Avaliação da existência de produtos/soluções similares/concorrentes

Avaliar a existência de produtos similares ou concorrentes é essencial para entender o panorama atual do mercado. Observamos que algumas empresas de cosméticos que operam com o modelo de venda direta através de consultoras desfrutaram de avaliações superiores em seus aplicativos em comparação à Natura.

Ao oferecer uma plataforma integrada e centrada na experiência do usuário, o EkosBot se destaca em relação às soluções existentes no mercado. Além disso, a integração direta com o aplicativo Minha Consultoria da Natura, confere uma vantagem competitiva significativa e oferece uma experiência mais alinhada com as necessidades das consultoras da empresa. Essa abordagem combina inovação, integração e foco no usuário, destacando o EkosBot como uma solução diferenciada no mercado de cosméticos.

Aplicação da disciplina de Engenharia de Software no desenvolvimento da solução

A disciplina de Engenharia de Software desempenha um papel fundamental no desenvolvimento do projeto EkosBot. Oferece técnicas essenciais de levantamento de requisitos que permitem uma compreensão profunda das necessidades e expectativas das consultoras da Natura. Ao utilizar métodos como entrevistas com os usuários, análise de documentos e observação do usuário em ação, o time de desenvolvimento pode capturar de forma precisa os requisitos funcionais e não funcionais do sistema. Isso garante que o EkosBot seja projetado e implementado de acordo com as demandas reais dos usuários.

A tipificação adequada, seja ela estática ou dinâmica, influencia diretamente na escolha das tecnologias a serem utilizadas no projeto. Por exemplo, a decisão entre Python e Java para o desenvolvimento do EkosBot pode ser influenciada pela preferência por uma linguagem com tipificação dinâmica (Python) ou estática (Java). A escolha correta da linguagem de programação e da abordagem de tipificação contribui para a robustez, segurança e manutenção do sistema.

No que diz respeito ao gerenciamento do código-fonte e colaboração no desenvolvimento, a utilização do Git desempenha um papel essencial no projeto EkosBot. Por meio do sistema, a equipe pode gerenciar eficientemente as diferentes versões de desenvolvimento do software, coordenar o trabalho entre os membros da equipe e realizar integrações contínuas. Isso promove a transparência, a colaboração e a confiabilidade no desenvolvimento do EkosBot.

O modelo Scrum, aprendido na disciplina, também desempenha um papel fundamental na gestão do desenvolvimento do EkosBot. Ele permite uma abordagem ágil e iterativa, com iterações curtas e frequentes, como as dailys meeting e as sprints. Essas iterações permitem que o time de desenvolvimento entregue incrementos do produto de forma contínua, obtendo feedback dos usuários ao longo do processo. Isso possibilita ajustes rápidos e eficazes no produto, garantindo que o EkosBot esteja alinhado com as necessidades em constante evolução das consultoras da Natura. Assim, o modelo contribui para a entrega de um produto de alta qualidade, que atende

às expectativas do cliente e promove seu engajamento e satisfação.