

## 5W1H

O método 5W1H visa analisar as diversas faces do problema, possibilitando após pesquisa e estudos, projetar e avançar na busca da solução tecnológica que atenda a demanda de oferta e pesquisa de serviços de estética e bem estar proposto pelo grupo.



### WHAT

#### O que é o problema? O que não está funcionando?



Do ponto de vista do cliente o problema é a falta de uma plataforma simples e de fácil acesso para encontrar profissionais, comparar preços e agendar horários. Por outro lado, os profissionais sofrem com falta de uma plataforma focada no cliente, falta visibilidade online gerando perda de oportunidades, falta de controle de agendamento, resultando em clientes e profissionais desassistidos em suas necessidades.



### WHY

#### Porque ocorre? Qual as causas (raízes)?

A falta de uma plataforma simples e objetiva é a principal causa do problema, pois o foco em sua maioria está nos controles do salão ou dos profissionais. A ausência na abordagem das dores e necessidades dos clientes acaba refletindo em desencontros, falha na fidelização, agendas vazias, limitando o foco, impactando o sucesso das aplicações e o retorno para os profissionais que as adotam, menosprezando o cliente que é o agente ativo deste processo de consumo de serviços.

#### WHO



#### Quem são os atores envolvidos?

Clientes (homens e mulheres) que buscam serviços de beleza, que buscam agilizar e simplicidade na busca por profissionais como cabeleireiros, manicures, pedicures, maquiadoras, depiladoras entre outras, autônomos ou não, e os empreendedores de salões de beleza, ambos na busca por ampliar a clientela e alavancar o negócio.



#### WHERE

#### Onde os atores estão quando tem problema?

Os clientes, profissionais e empreendedores estão normalmente nos sites de pesquisa, nas redes sociais, a procurar de ofertar ou demandar serviços de beleza e bem estar., buscando por indicação ou proximidade por serviços e profissionais disponíveis. Os profissionais e empreendedores publicando seus talentos e resultados para conquistar clientes, porém sem ter uma oferta prática de agendamento, algumas vezes em momento de intervalo, trabalho ou lazer, sem condições de dar a devida atenção, deixando de conquistar ou cativar seus clientes.



#### WHEN

#### Quando os atores vivem os problemas?

Os clientes em dias especiais ou mesmo em momentos ocasionais, quando precisam de serviços, esporádicos ou cíclicos (pacotes), para manter o visual em dia, carecendo de agendamento simples e direto. Já os profissionais normalmente estão em períodos de sazonalidade, na busca de melhor conversão negocial em dias de baixo movimento ou em vésperas de eventos.

#### HOW



#### Como medir o resultado da solução? Qual o resultado esperado?

Para se medir o resultado da solução é preciso coletar dados antes e depois de sua implementação, além de pesquisa dos dados da aplicação e de entrevista com clientes e profissionais, pois a percepção é melhor por parte de quem sofria as dores que deu origem/causa ao projeto. Sendo possível captar sugestões (ajustes finos) para implementar melhorias na experiência dos usuários. O resultado esperado é o encantamento do cliente e sua fidelização à plataforma e para os profissionais a redução de lacunas nas agendas, melhor organização e ampliação dos ganhos.