

Engenharia de Software

Fábio Nogueira de Campos

CHALLENGE SPRINT (1ª ENTREGA)

DESAFIO

Como manter nossa Consultoria de Beleza engajada e aprimorar sua experiência digital por meio da Tecnologia e da Inovação?

Turma: 2SIS

Grupo: AVONTz

Integrantes:

Gabriel Da Silva Freitas | 551195

Javier Sosa Nunes | 98434

Documento de Visão e Escopo do Projeto

1. Introdução:

O projeto visa melhorar a experiência das consultoras da Natura, bem como aumentar a eficiência e a qualidade do serviço prestado, melhoria nas ferramentas e implementação de novos benefícios disponibilizados em sua plataforma. Isso será alcançado através da implementação de diversas funcionalidades, incluindo um ChatBot para suporte, um marketplace de produtos e ações de engajamento e recompensa para consultoras e clientes.

1.1 Tecnologias projetadas:

As tecnologias que planejamos empregar serão diversas, abrangendo tanto melhorias operacionais quanto qualitativas.

Para aprimoramentos qualitativos, será necessário um diálogo com a equipe da Natura para entender as linguagens e tecnologias que eles empregam.

No que diz respeito ao chatbot, nossa abordagem envolverá a API do ChatGPT para desenvolver uma persona capaz de responder de maneira clara e direta às dúvidas das consultoras.

Quanto ao mapa, faremos uso da API do Google Maps, combinada com tecnologias de FrontEnd, incluindo HTML, CSS, JavaScript, React e Bootstrap.

2. Objetivos do Projeto:

Melhorar o suporte às consultoras, oferecendo um ChatBot para responder dúvidas e fornecer orientações sobre as melhores práticas de venda.

Criar um marketplace dentro da plataforma EmanaPay da Natura, onde as consultoras poderão adquirir produtos usando pontos recebidos de acordo com suas vendas.

Para reintegrar consultoras inativas, faremos uma pesquisa para entender suas razões de inatividade, criaremos um pacote de retorno atrativo, comunicaremos

via e-mail ou notificações alertando do seu período de inatividade e apresentando o pacote de reativação.

Fornecer retrospectivas periódicas (mensais, semestrais e anuais) com dados relevantes das consultoras.

Coletar preferências dos clientes durante o cadastro, a fim de direcioná-los para consultoras que possam atender melhor às suas necessidades, aumentando o vínculo entre cliente e consultora.

Implementar um sistema de recompensas para clientes fidelizados, visando incentivar a fidelidade à marca e às consultoras.

Propomos desenvolver uma plataforma com um mapa interativo que permitirá aos clientes localizarem consultoras da Natura em sua região. Cada consultora terá um perfil personalizado com suas especialidades de venda, características pessoais, avaliações e comentários. Os clientes também terão perfis com histórico de consultoras anteriores, facilitando futuras interações.

3. Benefícios Esperados:

Melhoria da qualidade do serviço prestado pelas consultoras.

Aumento do engajamento e retenção das consultoras.

Incremento das vendas através do marketplace, do suporte oferecido e também das retrospectivas periódicas.

Melhoria da tomada de decisão baseada em feedback coletado.

Maior fidelização dos clientes através de um sistema de recompensas.

4. Público-alvo:

Nosso público-alvo serão as consultoras da Natura, e nosso objetivo é aprimorar sua experiência por meio de ferramentas como um chatbot de suporte e um mapa interativo, visando fortalecer o relacionamento com a empresa e aumentar a satisfação dos clientes.

5. Disciplina aplicada:

Será fundamental na implementação de uma metodologia abrangente que engloba desde a análise de requisitos até a entrega do software. Nesse contexto, os processos serão cuidadosamente estruturados para garantir a eficiência e qualidade em todas as etapas do desenvolvimento.

Durante o desenvolvimento, serão empregadas metodologias ágeis, como Scrum ou Kanban, promovendo uma abordagem iterativa e colaborativa. Isso permitirá uma adaptação eficiente às mudanças e uma entrega contínua de valor ao longo do tempo.