

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

Matheus Monteiro Amaral | 550864

Lucas Testa Exposito | 550956

Matheus Kenji Nakamura | 550213

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:

O público-alvo será tanto as Consultoras da Natura (que são mulheres empreendedoras que atuam como revendedoras dos produtos da Natura, com um foco maior nas que estão inativas, buscando assim reativá-las, mas incluindo todas as categorias de Consultoras), tanto as Clientes da Natura (que são homens ou mulheres interessados nos produtos oferecidos pela Natura, porém com um foco maior naqueles clientes que buscam uma experiência de compra conveniente, personalizada e satisfatória que é justamente a conexão entre Consultor(a) e cliente).

Ao direcionar estratégias para esses dois grupos, a Natura pode melhorar a satisfação e o desempenho de suas consultoras, ao mesmo tempo em que fortalece o relacionamento e a fidelidade dos clientes com a marca.

5. Problemática:

A Natura enfrenta desafios significativos na retenção e apoio às suas consultoras, assim como na fidelização de clientes. No entanto, o incentivo à reativação de consultoras inativas emerge como uma prioridade fundamental. Ao compreender as razões para a inatividade, oferecer pacotes de retorno atrativos e fornecer suporte personalizado, a empresa pode revitalizar sua rede de vendas diretas, expandindo sua base de consultoras ativas e fortalecendo sua posição no mercado. Paralelamente, investir em suporte contínuo às consultoras e em estratégias de fidelização de clientes contribuirá para o crescimento sustentável do negócio, garantindo um melhor desempenho nas vendas e uma experiência positiva para os clientes.

6. Concorrentes:

A solução proposta se destaca no mercado por sua abordagem personalizada e integrada para atender às necessidades das consultoras e clientes.

Ao oferecer um ChatBot especializado para suporte, um marketplace integrado com um programa de recompensas exclusivo, uma plataforma de localização de consultoras com perfis personalizados e estratégias de reativação de consultoras inativas baseadas em insights específicos, a proposta se diferencia dos demais concorrentes.

7. 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.