
Luiz Felipe de Castro Baia Antunes e Wesley Mouraria Pereira

lfcbantunes@sga.pucminas.br e wesley.pra@hotmail.com

Documento de Visão para o Sistema de Engajamento de Clientes - Sistema Família Hardz

13 de Agosto de 2021

Proposta dos alunos Luiz Felipe de Castro Baia Antunes e Wesley Mouraria Pereira ao curso de Engenharia de Software como projeto de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) sob orientação de conteúdo do professor José Laerte Xavier e orientação acadêmica do professor Lesandro Ponciano.

OBJETIVOS

O sistema Família Hardz será desenvolvido com o objetivo de engajar os clientes a fim de acelerar o crescimento da marca Hardz. Para isso, os clientes, chamados de Exploradores no sistema, terão acesso a desafios que determinam regras para concluí-los e receber premiações em produtos Hardz. Essas regras geralmente são relacionadas a atividades que estimulam a divulgação da marca ou dos produtos da empresa.

ESCOPO

O sistema Família Hardz terá 2 tipos de usuários distintos: clientes (Exploradores) e funcionários (Administradores). Os Exploradores são clientes da empresa Hardz Brands que desejam participar de desafios para conquistar premiações fornecidas pela empresa. Os Administradores são funcionários da Hardz Brands responsáveis pelo controle dos usuários no sistema e pela gestão dos desafios. Os Administradores poderão adicionar, banir e excluir novos Exploradores, criar novos desafios para os Exploradores, descrevendo uma premiação, e aprovar ou negar

a conclusão de um desafio, podendo gerar uma conquista para o Explorador. Os Exploradores poderão visualizar as informações de perfil entre si, o nível em que se encontram, os desafios conquistados e desafios pendentes. Também poderão indicar novos usuários Exploradores para o sistema, requerer a participação em novos desafios, enviar os anexos necessários para o desafio, visualizar se resultou em uma conquista e marcar a premiação como resgatada. Atualmente a empresa faz uso de um sistema de gestão *Enterprise Resource Planning* (ERP) e de um *e-commerce*, porém não utiliza nenhum sistema para engajamento dos clientes, criação de promoções e controle das premiações. Diante disso, a proposta é de desenvolver um novo sistema para a organização, o qual será acessado *online*, em uma plataforma *web*.

FORA DO ESCOPO

Fora do escopo do sistema estão as funcionalidades de:

- Centralização das interações da Hardz Brands nas redes sociais dentro da plataforma Família Hardz. Sendo assim, o sistema não apresentará os *posts* em redes sociais nos quais a Hardz Brands for mencionada nem as interações nas redes sociais oficiais da empresa no *Facebook*, *Instagram*, *Twitter*, *LinkedIn* e *TikTok*;
- Funcionamento do sistema em aplicações Nativas *desktop* e *mobile*;
- Mensagens entre os usuários Exploradores do sistema.

GESTORES, USUÁRIOS E OUTROS INTERESSADOS

Nome	Samuel Faria
Qualificação	<i>Product Owner</i> e Administrador Responsável da Empresa
Responsabilidades	Responsável pela definição das necessidades de funcionalidades na plataforma, pela aprovação de estruturas e pelo gerenciamento da empresa Hardz Brands.

Nome	Bruno Serretti
Qualificação	Auxiliar de <i>Marketing</i> e Administrador
Responsabilidades	Responsável pela definição da estrutura de cores do guia de marca utilizada no sistema e pelo auxílio nas estratégias de necessidades dos desafios e premiações a serem criados. Também terá a responsabilidade de usuário Administrador do sistema.

Nome	Luiz Alvarenga
Qualificação	Auxiliar Financeiro
Responsabilidades	Responsável pela aprovação dos recursos necessários para a confecção do projeto.

Qualificação	Exploradores
Responsabilidades	Usuários clientes da marca Hardz que foram aprovados para utilização do sistema e participarem dos desafios.

Qualificação	Administradores
Responsabilidades	Usuários funcionários da empresa Hardz Brands que serão responsáveis pela criação de Desafios e aprovação da conclusão e premiações de Exploradores que concluíram as tarefas.

LEVANTAMENTO DE NECESSIDADES

- Sistema de desafios e recompensas.** O sistema de desafios é a funcionalidade principal do sistema. Os desafios são um sistema de missões e recompensas que busca engajar os clientes da Hardz e promover a marca Hardz Brands. As recompensas serão cupons de desconto nos produtos da Hardz que poderão ser utilizados no *site* de vendas da Hardz. Os usuários administradores do sistema cadastrarão os desafios, e os clientes que aceitarem e resolverem os desafios receberão prêmios/benefícios nos produtos da marca Hardz. Os desafios consistem em enquetes e missões que os usuários deverão completar e comprovar enviando as informações necessárias para a devida comprovação do mesmo. Os informações necessárias para comprovar que o desafio foi completado pelo usuário serão especificadas no próprio desafio.
- Gerenciamento administrativo.** O sistema deve ter funções direcionadas especificamente para o usuário administrador, sendo elas o gerenciamento dos desafios, o gerenciamento dos usuários e a aprovação de premiações. Essas funcionalidades são necessárias para os administradores acompanharem o engajamento dos clientes e gerirem o *site*.
- Acesso dos clientes.** Os clientes farão o registro no *site* para ter acesso aos desafios cadastrados pelo administrador do sistema. O engajamento dos clientes é o principal objetivo da plataforma.

-
- 4. Interação entre clientes.** É necessário que os clientes possam visualizar o perfil dos outros usuários e indicar novos usuários. Isso favorecerá o desenvolvimento e a popularização da plataforma e da marca Hardz Brands, além de auxiliar na formação de uma comunidade engajada com a marca da empresa.

FUNCIONALIDADES DO PRODUTO

Necessidade: Sistema de desafios e recompensas	
Funcionalidade	Categoria
1. Cadastro e atualização de desafios	Crítico
2. Cadastro de recompensa	Crítico
3. Liberação e encerramento de desafios	Crítico
4. Aprovação da participação de usuários nos desafios	Crítico
5. Análise e aprovação das informações enviadas pelos usuários para completar os desafios	Crítico
6. Liberação de recompensas para os usuários que completarem os desafios corretamente	Crítico

Necessidade: Gerenciamento administrativo	
Funcionalidade	Categoria
1. <i>Dashboard</i>	Importante
2. Relatórios de engajamento	Útil
3. Cadastro e atualização de usuários	Importante
4. Banimento de usuários	Crítico
5. Ofertar como recompensa os cupons de desconto cadastrados no e-commerce da Hardz. O sistema será integrado à plataforma da <i>Shopify</i> e recuperará as informações dos cupons.	Útil

Necessidade: Acesso dos clientes	
Funcionalidade	Categoria
1. Registro de usuário	Crítico
2. Realizar <i>login</i> . Se o usuário possuir conta no e-commerce da Hardz na <i>Shopify</i> , ele poderá fazer login usando as credenciais de sua conta da <i>Shopify</i> por meio do padrão <i>Open Authorization (OAuth)</i> .	Importante
3. Alterar informações de perfil e senha	Importante
4. Visualizar e participar dos desafios	Crítico
5. Inserir informações e anexos nos desafios	Crítico
6. Visualizar resultado dos desafios	Crítico
7. Resgatar premiações	Crítico

Necessidade: Interação entre clientes	
Funcionalidade	Categoria
1. Buscar e visualizar o perfil de outros usuários	Útil
2. Indicar novos usuários	Importante

INTERLIGAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

O sistema irá integrar com o e-commerce da Hardz hospedado na *Shopify*. Essa integração será necessária para que o usuário possa utilizar os mesmos acessos de *login* no e-commerce e na plataforma Família Hardz. A interligação com o *Shopify* também coletará do e-commerce os códigos de cupons de descontos e de frete grátis registrados e apresentará no sistema para os usuários Exploradores que forem premiados pela conclusão de um desafio.

RESTRIÇÕES

Por ser desenvolvido mediante o sistema de extensão da universidade, o código deverá ser criado sob a licença *Creative Commons*.

DOCUMENTAÇÃO

- Descrição das funcionalidades do projeto;
- Diagramas de classe;
- Arquivo *README* do projeto.