

Documento de Visão para o Sistema de Engajamento de Clientes

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 de Engajamento de Clientes deve ser desenvolvido com o objetivo de envolver os clientes da empresa a fim de acelerar o crescimento da marca Hardz. Para isso, os clientes devem ter acesso a desafios que determinam regras para concluí-los e receber premiações em produtos da marca e benefícios diversos. Essas regras geralmente são relacionadas a atividades que estimulam a divulgação da marca ou dos produtos da empresa. O sistema também deve promover as redes sociais da empresa, apresentando as publicações feitas em suas contas oficiais ou usando *hashtags* relacionadas à marca.

ESCOPO

O sistema deve ter 2 tipos de usuários distintos: Exploradores (clientes) e Administradores (funcionários). Os Exploradores são clientes da empresa que desejem participar dos desafios para conquistar as premiações oferecidas. Para que um Explorador possa acessar o sistema, ele deve possuir uma conta no *e-commerce* da empresa, que é hospedado no Shopify, e o seu acesso deve ser aprovado por um Administrador. Os Administradores são funcionários da Hardz Brands responsáveis pela gestão dos Exploradores, dos desafios, das recompensas e das redes

sociais. O módulo de desafios é a funcionalidade principal do sistema. Os desafios são tarefas ou enquetes que os Exploradores devem completar para receber recompensas. As recompensas são cupons de desconto, que podem ser usados no *e-commerce* da empresa, ou benefícios diversos, como ingressos para *shows* e viagens.. 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 deve ser acessado *online*, em uma plataforma *web*. Outra necessidade importante que o sistema busca atender é o engajamento dos clientes nas redes sociais onde a marca faz publicações. Para tal, o sistema deve permitir que os Administradores cadastrem as contas que a empresa possui nas redes sociais e as *hashtags* que forem relevantes. O sistema então deve buscar publicações relacionadas a essas contas e *hashtags* e permitir que os administradores escolham quais dessas publicações devem ser apresentadas aos Exploradores.

FORA DO ESCOPO

Fora do escopo do sistema estão as funcionalidades de:

- Funcionamento do sistema em aplicações Nativas *desktop* e *mobile*;
- Mensagens entre os 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.

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	Clientes da organização que foram aprovados para utilização do sistema e participarem dos desafios.

Qualificação	Administradores
Responsabilidades	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

1. **Gerenciamento administrativo.** O Administrador deve poder: Acessar o sistema sem necessitar de integração com o Shopify. Cadastrar recompensas e detalhar informações relacionadas a ela, como a forma de uso dos cupons ou quaisquer informações que os Administradores julgarem pertinentes. Visualizar informações dos cupons cadastrados no *e-commerce* da empresa e ofertá-los como recompensa dos desafios. Criar desafios, descrevendo as tarefas ou enquetes que o Explorador deve completar e as recompensas que ele poderá receber, além de também poder atualizar, liberar e encerrar os desafios. Visualizar os exploradores cadastrados no *e-commerce* da empresa e escolher quais podem acessar o sistema. Banir Exploradores. Analisar e aprovar ou recusar as informações enviadas pelos Exploradores para completar os desafios. Permitir que um Administrador principal possa cadastrar e atualizar outros Administradores. Prover relatórios e indicadores sobre os desafios, recompensas e engajamento dos Exploradores. Essas funcionalidades são necessárias para que os Administradores possam acompanhar o engajamento dos Exploradores e gerir o sistema.
2. **Acesso dos Exploradores e interação com o sistema.** Os Exploradores devem poder requisitar acesso ao sistema. Os que forem aprovados pelos Administradores devem fazer *login* no sistema usando as credenciais de sua conta do *e-commerce* da empresa. Só os exploradores que possuem contas ativas no *e-commerce* devem poder acessar o

sistema. Eles devem poder visualizar os detalhes e recompensas dos desafios, além de poder anexar arquivos e responder às tarefas diretamente no próprio desafio. Os Exploradores também devem poder visualizar o resultado da análise dos Administradores sobre as informações e arquivos enviados nos desafios. Caso os Administradores aprovem as informações enviadas, o Explorador deve poder resgatar a recompensa do desafio e visualizar as instruções auxiliares, como orientações para uso dos cupons de desconto.

- 3. Visualizar e indicar outros exploradores.** É necessário que os Exploradores possam visualizar o perfil dos outros Exploradores e indicar novos exploradores. Isso favorece 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.
- 4. Apresentar publicações feitas em redes sociais.** O sistema deve buscar em redes sociais publicações associadas a determinadas contas e/ou *hashtags*. Essas contas e *hashtags* devem ser configuradas pelos Administradores. Essas publicações então devem ser apresentadas aos Administradores e as publicações que forem aprovadas por eles podem ser apresentadas aos Exploradores.
- 5. Interação entre Administradores e Exploradores.** O sistema também deve permitir que os Administradores e os Exploradores enviem comentários nos desafios.

FUNCIONALIDADES DO PRODUTO

Necessidade: Gerenciamento administrativo	
Funcionalidade	Categoria
1. Prover <i>Dashboard</i> com indicadores.	Importante
2. Exportar relatórios sobre os desafios, recompensas e engajamento dos clientes.	Útil
3. Cadastrar e atualizar desafios	Crítico
4. Cadastrar recompensas	Crítico
5. Liberar e encerrar desafios	Crítico
6. Aprovar ou recusar as informações enviadas pelos Exploradores para completar os desafios	Crítico
7. Liberar recompensas para os Exploradores que completarem os desafios corretamente	Crítico
8. Permitir o acesso dos exploradores do <i>e-commerce</i> ao	Crítico

sistema	
9. Cadastrar administradores (apenas o administrador principal)	Importante
10. Banir Exploradores	Crítico
11. Oferecer como recompensa os cupons de desconto cadastrados no e-commerce da empresa. O sistema será integrado à plataforma da Shopify e recuperará as informações dos cupons.	Importante
12. Prover <i>login</i> do Administrador sem integração com o Shopify.	Crítico

Necessidade: Acesso dos Exploradores	
Funcionalidade	Categoria
1. Prover <i>login</i> do Explorador. Ele deverá fazer login usando as credenciais de sua conta da Shopify por meio do padrão <i>Open Authorization (OAuth)</i> .	Crítico
2. Alterar informações de perfil	Útil
3. Visualizar detalhes e recompensas dos desafios	Crítico
4. Inserir informações e anexos nos desafios	Crítico
5. Visualizar resultado dos desafios	Crítico
6. Resgatar premiações	Crítico
7. Requisitar acesso ao sistema	Crítico

Necessidade: Visualizar e indicar outros exploradores	
Funcionalidade	Categoria
1. Buscar e visualizar o perfil de outros Exploradores	Útil
2. Indicar novos Exploradores	Importante
3. Visualizar histórico de desafios completados por outros Exploradores	Útil
4. Visualizar redes sociais de outros Exploradores	Útil

Necessidade: Apresentar publicações feitas em redes sociais	
Funcionalidade	Categoria
1. Cadastrar as contas que a empresa possui nas redes sociais.	Útil
2. Cadastrar as <i>hashtags</i> que o sistema deve buscar.	Útil
3. Buscar nas redes sociais Twitter, Tik Tok e Instagram publicações relacionadas as contas e <i>hashtags</i> cadastradas pelos Administradores.	Útil
4. Permitir que os Administradores possam aprovar ou recusar publicações.	Útil
5. Permitir que os Exploradores possam visualizar as publicações aprovadas pelos Administradores. Os Exploradores devem poder filtrar as publicações por <i>hashtag</i> ou canal (Twitter, Tik Tok e Instagram) e ordenar por relevância ou data de publicação.	Útil

Necessidade: Interação entre Administradores e Exploradores	
Funcionalidade	Categoria
1. Permitir que os Administradores e os Exploradores possam realizar comentários nos desafios.	Importante

INTERLIGAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

Integração com *Shopify*: O sistema irá integrar com o *e-commerce* da Hardz hospedado na *Shopify*. Essa integração será necessária para que o usuário Explorador possa utilizar as mesmas credenciais de acesso do *e-commerce* no Sistema de Engajamento de Clientes, pois só os exploradores do *e-commerce* que forem aprovados pelos administradores e tiverem contas ativas devem poder acessar o sistema. 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 que os Administradores possam oferecê-los como recompensa dos desafios.

Integração com *Twitter*, *Instagram* e *TikTok*: O sistema irá integrar com cada uma das 3 redes sociais a fim de coletar as publicações realizadas nelas que forem relacionadas as contas e *hashtags* definidas pelos Administradores.

RESTRIÇÕES

- O código deve ser desenvolvido sob a licença *Creative Commons*.
- O sistema deve ser disponibilizado em modo *open source*.
- O sistema deve conter uma identidade visual genérica, não detendo a marca da empresa.
- O sistema deve ser projetado para plataforma *web*.

DOCUMENTAÇÃO

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