linha horizontal

**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

**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, chamados de Exploradores no sistema, devem ter acesso a desafios que determinam regras para concluí-los e receber premiações em produtos da marca. Essas regras geralmente são relacionadas a atividades que estimulam a divulgação da marca ou dos produtos da empresa.

# ESCOPO

O Sistema de Engajamento de Clientes deve ter 2 tipos de usuários distintos: clientes (Exploradores) e funcionários (Administradores). Os Exploradores são clientes da empresa e que desejam participar de desafios para conquistar premiações fornecidas por ela. Os Administradores são funcionários da Hardz Brands responsáveis pelo controle dos usuários no sistema e pela gestão dos desafios. Os Administradores devem poder adicionar, banir e excluir novos Exploradores, criar novos desafios para os Exploradores, descrevendo uma premiação, e aprovar ou negativar a conclusão de um desafio, podendo gerar uma conquista para o Explorador. Os Exploradores devem poder visualizar as informações de perfil entre si, 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 marca nas redes sociais dentro do Sistema de Engajamento de Clientes. Sendo assim, o sistema não apresentará os *posts* em redes sociais nos quais a Hardz 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 | *Product Owner* 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 *Marketing* 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 organização 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

1. **Módulo de desafios e recompensas.** O módulo de desafios é a funcionalidade principal do sistema. Os desafios são um sistema de missões e recompensas que busca engajar os clientes da empresa e promover a sua marca. As recompensas serão cupons de desconto nos produtos da companhia que poderão ser utilizados no *site* de vendas da empresa. Os usuários Administradores do sistema devem cadastrar os desafios, e os Exploradores que aceitarem e resolverem os desafios receberão prêmios/benefícios nos produtos da marca Hardz. Os desafios consistem em enquetes e missões que os Exploradores deverão completar e comprovar enviando as informações necessárias para a devida comprovação do mesmo. As informações necessárias para comprovar que o desafio foi completado pelo Explorador serão especificadas no próprio desafio.
2. **Gerenciamento administrativo.** O sistema deve ter funções direcionadas especificamente para o usuário Administrador, sendo elas o gerenciamento dos desafios, o gerenciamento dos usuários Exploradores e a aprovação de premiações. Essas funcionalidades são necessárias para os administradores acompanharem o engajamento dos Exploradores e gerirem o *site*.
3. **Acesso dos exploradores e administradores.** Os Exploradores farão o *login* e registro no *site* para ter acesso aos desafios cadastrados pelos Administradores do sistema. Os Administradores também devem fazer *login* no sistema e podem cadastrar novos Exploradores.
4. **Interação entre exploradores.** É necessário que os usuários Exploradores possam visualizar o perfil dos outros usuários e indicar novos usuários. 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.

# FUNCIONALIDADES DO PRODUTO

| **Necessidade:** Módulo 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. Prover *Dashboard* com indicadores | Importante |
| 2. Prover relatórios dos desafios e recompensas | Útil |
| 3. Cadastro e atualização de usuários Exploradores | Importante |
| 4. Banimento de Exploradores | Crítico |
| 5. Ofertar 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. | Útil |
| 6. Realizar *login* do Administrador sem integração com o Shopify. | Crítico |

| **Necessidade:** Acesso dos Exploradores | |
| --- | --- |
| **Funcionalidade** | **Categoria** |
| 1. Registro de usuário | Crítico |
| 2. Realizar *login* do Explorador. Se o usuário Explorador possuir conta no *e-commerce* da Hardz na *Shopify*, ele poderá fazer login usando as credenciais de sua conta da *Shopify* por meio do padrão *Open Authorization (OAuth).* | 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 Exploradores | |
| --- | --- |
| **Funcionalidade** | **Categoria** |
| 1. Buscar e visualizar o perfil de outros Exploradores | Útil |
| 2. Indicar novos usuários Exploradores | Importante |
| 3. Visualizar histórico de desafios completados por outros Exploradores | Útil |
| 3. Visualizar *posts* dos canais *Twitter, Tik Tok e Instagram* com marcações de *hashtags* da empresa. | Útil |
| 4. Filtrar e ordenar *posts* com marcações de *hashtags* da empresa. Filtro por *hashtag*, canal (*Twitter, Tik Tok e Instagram*) e ordenação por relevância e recentes. | Útil |
| 5. Usuário Administrador aprova quais posts com marcações de *hashtags* da empresa podem aparecer no sistema. | Útil |

# 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 os mesmos acessos de *login* no *e-commerce* e no Sistema de Engajamento de Clientes. 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.

**Integração com *Twitter, Instagram e TikTok*:** Osistema irá integrar com cada uma das 3 redes sociais a fim de coletar os posts realizados nelas com as *hashtags* definidas pelo usuário administrador.

# RESTRIÇÕES

* O código deverá ser desenvolvido sob a licença *Creative Commons*. Além disso, o sistema deve ser projetado para plataforma *web*.
* O sistema será disponibilizado em modo *open source* e deverá conter uma identidade visual genérica, não detendo a marca da empresa.
* A implementação deve ser para um contexto de sistema web.

# DOCUMENTAÇÃO

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