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 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 | *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. **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 usuários 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 que forem aprovados pelos Administradores devem fazer *login* no sistema usando as credenciais de sua conta do *e-commerce* da empresa. Só os usuários que possuírem 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 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.
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 enviem mensagens simples de texto para os Exploradores e vice-versa, para que eles possam trocar informações sobre os desafios.

# FUNCIONALIDADES DO PRODUTO

| **Necessidade:** Gerenciamento administrativo | |
| --- | --- |
| **Funcionalidade** | **Categoria** |
| 1. Prover *Dashboard* 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 usuários do *e-commerce* ao sistema | Crítico |
| 9. Cadastrar administradores (apenas o administrador principal) | Importante |
| 10. Banir Exploradores | Crítico |
| 11. 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. | Importante |
| 12. Prover *login* do Administrador sem integração com o Shopify. | Crítico |

| **Necessidade:** Acesso dos Exploradores | |
| --- | --- |
| **Funcionalidade** | **Categoria** |
| 1. Prover *login* do Explorador. Ele deverá fazer login usando as credenciais de sua conta da Shopify por meio do padrão *Open Authorization (OAuth).* | 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 |

| **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 *hashtags* que o sistema deve buscar. | Útil |
| 3. Buscar nas redes sociais Twitter, Tik Tok e Instagram publicações relacionadas as contas e *hashtags* 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 *hashtag* 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. Prover troca de mensagens simples de texto entre Administradores e Exploradores | 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 usuários 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*:** Osistema 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.