# GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

**PLUSOFT**



**2TDSPK**

**Ana Clara Rocha de Oliveira - RM 550110 Camila Dos Santos Cunha - RM 551785 Guilherme Castro - RM 99624 Stephany Siqueira - RM 98258**

**Thiemi Hiratani Favaro - RM 551478**

**Definição do Problema:**

A necessidade que buscamos resolver está diretamente relacionada à crescente demanda das empresas em compreender e aproveitar os dados gerados durante as interações com os clientes, visando impulsionar o sucesso do negócio. Leads, prospects e clientes contribuem com uma quantidade significativa de dados que, quando devidamente processados, podem ser transformados em insights valiosos e ações estratégicas. Neste contexto, a inteligência artificial generativa (IA) e a análise de dados em profundidade (deep analytics) desempenham papéis essenciais.

Destacamos a importância de abordar essa questão de maneira inequívoca, garantindo que a centralidade do problema seja clara e comprometida. A capacidade de entender e utilizar eficazmente esses dados pode fazer a diferença entre o sucesso e o fracasso de uma empresa em um ambiente competitivo e orientado por dados.

**Público-Alvo:**

Nosso público-alvo são empresas de diversos setores que buscam melhorar a fidelização de clientes e aumentar o engajamento através de comunicações personalizadas. Especificamente, estamos direcionados para empresas que desejam utilizar tecnologias avançadas, como inteligência artificial e automação, para otimizar suas estratégias de relacionamento com o cliente.

Isso engloba desde pequenas e médias empresas até grandes corporações, desde que tenham uma estratégia clara de fidelização de clientes e estejam abertas a investir em soluções tecnológicas para alcançar seus objetivos de negócios.

**Proposta da Solução:**

Nossa solução é um sistema que oferece funcionalidades específicas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) integrado a uma plataforma de mensagens automatizadas. Destacamos que nossa solução é direcionada para atender às necessidades específicas de comunicação personalizada e engajamento dos clientes, não sendo um CRM completo.

**Exemplos de Funcionalidades:**

* Armazenamento de informações detalhadas sobre cada cliente para personalização das mensagens.
* Automação de mensagens utilizando algoritmos de IA para envio de mensagens personalizadas em momentos estratégicos.
* Segmentação de clientes com base nos dados armazenados no sistema.
* Mensagens altamente personalizadas para aumentar a probabilidade de fidelização.
* Integração multicanal para envio de mensagens por diversos canais.
* Feedback e análise de desempenho para ajustes contínuos na estratégia de fidelização do cliente.

# Cronograma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **Responsável** | **Duração** |
|  | Equipe | 1 semana |
| Desenho da Arquitetura da Solução |  |  |
|  | Camila | 1 semana |
| Definição do Tipo de Nuvem e Serviços |  |  |
| Definição dos Recursos de Cloud Computing |  |  |
| Desenho da Arquitetura Macro da Solução |  |  |
|  | Equipe | 1 semana |
| Versão Beta do projeto - AI |  |  |
|  | Ana Clara | 1 semana |
| Aperfeiçoamento da Aplicação Java com Spring Boot |  |  |
| Implementação das Classes de Entidade |  |  |
| Testes dos Endpoints da API |  |  |
|  | Thiemi | 1 semana |
| Desenvolvimento do Aplicativo Móvel |  |  |
| Integração com API/Banco de Dados e Sistemas Externos |  |  |
| Programação Visual de 5 Telas do Aplicativo |  |  |
| Realização de Chamadas de API |  |  |
|  | Stephany | 1 semana |
| Atualização da Primeira Apresentação |  |  |
| Implementação dos CRUDs e Funcionalidade Principal |  |  |