# 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:

O problema que buscamos resolver está relacionado à necessidade crescente das empresas em compreender e utilizar os dados gerados nas interações com os clientes para impulsionar o sucesso do negócio. Leads, prospects e clientes geram uma quantidade significativa de dados que podem ser transformados em insights valiosos e ações estratégicas. Nesse 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.

# Proposta da Solução:

A solução desenvolvida é um sistema de gestão de relacionamento com o cliente (CRM) integrado a uma plataforma de mensagens automatizadas. Esta solução utiliza tecnologias avançadas de inteligência artificial para oferecer um serviço personalizado e eficiente de lembretes e comunicações com os clientes. Destacamos que nossa solução gera valor para o público-alvo ao proporcionar:

* Um CRM personalizado que armazena informações detalhadas sobre cada cliente.
* Automação de mensagens utilizando algoritmos de IA para enviar mensagens personalizadas em momentos estratégicos.
* Segmentação de clientes com base nos dados armazenados no CRM.
* Mensagens altamente personalizadas para cada cliente, aumentando a probabilidade de fidelização.
* Integração multicanal, permitindo o envio de mensagens por diversos canais.
* Feedback e análise de desempenho para ajustes contínuos e otimização da estratégia de fidelização do cliente.

# Cronograma:

| **Fase** | **Atividades** | **Responsavel** | **Duração** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fase 1: FORMULAÇÃO DA IDEIA E ESTUDOS PRELIMINARES** |  | Equipe |  |
|  | Definição do Problema |  | 1 semana |
|  | Estudo de Mercado |  |  |
|  | Proposta de Solução |  |  |
|  | Modelos de Receita |  |  |
| **Fase 2: DESENVOLVIMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA** |  | Ana Clara |  |
|  | Desenvolvimento da Aplicação Java com Spring Boot |  | 1 semana |
|  | Testes de Endpoints da API |  |  |
|  | Gestão de Configuração no Github |  |  |
| **Fase 3: DESENVOLVIMENTO DO PROTÓTIPO MOBILE** |  | Thiemi |  |
|  | Wireframe do Protótipo Mobile |  | 1 semana |
|  | Cenários de Sucesso e Erro |  |  |
| **Fase 4: IMPLEMENTAÇÃO DE DEVOPS E CLOUD COMPUTING** |  | Camila |  |
|  | Integração de DevOps Tools |  | 1 semana |
|  | Adoção de Cloud Computing |  |  |
| **Fase 5: DESENVOLVIMENTO DO BANCO DE DADOS RELACIONAL** |  | Guilherme |  |
|  | Construção do Banco de Dados Relacional |  | 1 semana |
|  | .Construção de Diagramas |  |  |
|  | Geração do Modelo Físico |  |  |
|  | Preenchimento de Registros |  |  |
|  | Criação de Consultas |  |  |
| **Fase 6: DESENVOLVIMENTO C#.NET** |  | Stephany |  |
|  | Formulação da Ideia Central |  | 1 semana |
|  | Determinação do Público-Alvo |  |  |
|  | Desenvolvimento da Proposta de Solução |  |  |
|  | Análise da Concorrência |  |  |
|  | Modelos de Receita |  |  |
| **Fase 7: Apresentação Final e Entrega do Projeto** |  | Equipe |  |
|  | Preparação do Vídeo Pitch |  | 1 semana |
|  | Finalização da Documentação |  |  |