



Nexus - Natura

Prontuário	Nome
552407	José Roberto Claudino Ferreira
552493	Nicolas Machado
98834	Pedro Henrique Sodré Rehem
550206	Rafael Arcoverde Melo
550843	Rafael Nascimento Gomes

- 1. Qual o problema da Natura que será resolvido com a sua solução;**
- 2. Qual a solução idealizada (descrição geral das funções que ela entrega e tecnologia que integra);**
- 3. Qual o público-alvo (que vai usar/consumir a sua solução), no caso, quem será beneficiado pelas melhorias da sua solução;**
- 4. Avaliação da existência de produtos/soluções similares/concorrentes e diferenciação competitiva da sua solução;**
- 5. Como a disciplina de Engenharia de software será aplicada no desenvolvimento da sua solução?**

Problema encontrado

A **Nexus** realizou uma análise aprofundada sobre a **Natura**, uma renomada empresa de cosméticos que atua em diversas áreas. Entre as estratégias de venda da **Natura**, destaca-se o sistema de consultoras, que tem sido uma peça fundamental na estrutura de vendas da empresa ao longo dos anos. No entanto, recentemente, temos observado um fenômeno preocupante: muitas dessas consultoras estão abandonando as vendas. Algumas tornam-se inativas, enquanto outras optam por se desligar totalmente do sistema de consultoria da empresa.

A principal causa para essa evasão é a queda nas vendas. As consultoras da **Natura** operam em um sistema de comissão - elas ganham uma porcentagem das vendas que realizam. Portanto, quando as vendas caem, seus ganhos também diminuem. Esse decréscimo nos lucros acaba por desmotivar as consultoras, levando-as a buscar outras fontes de renda.

A situação é ainda mais agravada pela falta de conhecimento sobre os benefícios fornecidos pela empresa. Em muitos casos, as consultoras não estão totalmente cientes das vantagens e oportunidades que a **Natura** oferece. Esses benefícios podem não ser claramente comunicados ou mal entendidos. Além disso, a falta de suporte especializado para as consultoras também contribui para essa desistência. Sem uma orientação adequada, as consultoras podem se sentir perdidas e desmotivadas.

Outro fator que contribui para o desligamento das consultoras é a falta de informações claras e as dificuldades encontradas no uso do aplicativo/site da empresa. A dificuldade de navegação e a falta de instruções intuitivas podem frustrar as consultoras, levando-as a abandonar a plataforma.



Em resumo, a combinação desses diversos fatores resulta na desistência de muitas consultoras. A queda nas vendas, a falta de conhecimento sobre os benefícios da empresa, a ausência de suporte especializado e as dificuldades no uso do aplicativo/site da empresa são obstáculos significativos que as consultoras da **Natura** enfrentam atualmente.

Solução Idealizada

Para resolver esses desafios, a **Nexus** realizou uma análise detalhada e desenvolveu uma estratégia de solução. Nossa primeira iniciativa será criar uma plataforma baseada na web, com o objetivo de abranger todos os usuários. Esta solução será fundamentada nas tecnologias mais consolidadas e eficazes atualmente disponíveis no mercado.

Com o passar do tempo e a consolidação da nossa solução web, temos a intenção de expandir nosso alcance e facilitar ainda mais o uso para os usuários. Para isso, planejamos futuramente desenvolver aplicativos para Android e IOS, proporcionando maior acessibilidade e conveniência para nossos usuários.

Nossa solução é composta por um plano de ação estratégico que se desdobra em quatro áreas principais de atuação. Cada uma dessas áreas foi cuidadosamente projetada para tratar de aspectos específicos dos problemas que identificamos. Acreditamos que, ao abordar esses problemas de maneira holística e integrada, seremos capazes de oferecer uma solução eficaz e duradoura para os desafios enfrentados pelas consultoras da **Natura**.

1. Treinamento

Mesmo que as vendedoras estejam acostumadas a vender pessoalmente, frequentemente o problema pode estar ligado à falta de conhecimento sobre as várias ferramentas disponíveis, como o uso do aplicativo oficial, as redes sociais e outras formas de marketing e divulgação.

Com o objetivo de estimular o aumento das vendas por meio de divulgação própria e o uso adequado das ferramentas corretas, planejamos implementar um treinamento de educação à distância (EAD) para as consultoras. Este treinamento irá abordar vários aspectos importantes para o sucesso das consultoras:

- **Divulgação**

O principal objetivo do curso é capacitar as consultoras para promoverem a si mesmas e aos produtos que estão vendendo. Para isso, ensinaremos como utilizar as principais redes sociais, incluindo dicas práticas sobre a criação de publicações eficazes, uso de layouts testados e comprovados, a frequência ideal de publicações, os melhores horários para postar, quais

produtos devem ser destacados e quando é o melhor momento para divulgar certos produtos.

- **Uso das Aplicações**

Outro aspecto crucial do treinamento será o ensino de como usar efetivamente o aplicativo e o site. Nosso objetivo é garantir que criemos a melhor experiência para as consultoras, evitando que desistam por não saberem como utilizar o sistema. Isso incluirá instruções passo a passo sobre como realizar a retirada de produtos para compradores, uma nova funcionalidade que pretendemos implementar.

- **Acompanhamento**

Por fim, mostraremos às consultoras como se manter sempre atualizadas sobre as novidades e tendências de produtos para divulgação. Isso incluirá informações sobre lançamentos, produtos mais vendidos e itens sazonais. Além disso, ensinaremos como usar as ferramentas de análise disponíveis para rastrear o desempenho das suas vendas e ajustar suas estratégias de acordo.

Ao final do treinamento, as consultoras estarão mais preparadas para usar todas as ferramentas e recursos disponíveis para elas, o que, por sua vez, deve melhorar suas vendas e a satisfação geral com seu trabalho.

2. Implementação de Retirada em Consultores

Atualmente, as funcionalidades disponíveis podem não ser suficientes para impulsionar as consultoras a venderem. O foco predominante recai sobre as lojas oficiais, o que pode resultar em uma negligência involuntária das consultoras.

Com isso em mente, nosso plano é aprimorar o sistema existente, adicionando a opção de retirada dos produtos em consultores parceiros. Esta iniciativa tem múltiplos benefícios.

Primeiro, facilitaria a retirada dos produtos para clientes que não têm lojas próximas - uma situação comum em cidades do interior ou regiões de difícil acesso. Isso não apenas aumentaria a conveniência para os clientes, mas também incentivaria o consumo desses clientes, possivelmente levando a um aumento nas vendas.

Em segundo lugar, essa estratégia ajudaria a promover esses consultores. Ao permitir aos clientes retirar produtos diretamente dos consultores, estaríamos efetivamente levando os clientes até eles. Isso poderia facilitar futuras compras com esse consultor, uma vez que os clientes já estariam familiarizados com a localização e o processo de retirada.

Além disso, as consultoras receberiam uma taxa por essa retirada. Isso não apenas aumentaria seus ganhos, mas também poderia ter o efeito secundário de reduzir custos para a empresa. Em vez de ter que abrir uma nova loja em cada um desses lugares, bastaria ter consultores próximos com disponibilidade do produto.

Para implementar essa funcionalidade, seria necessário criar uma área de retiradas dedicada dentro do aplicativo ou plataforma online. Isso permitiria que a consultora se planeje e saiba quando novos clientes chegarão para retirar. Além disso, essa área de retiradas também permitiria que a consultora separe previamente os produtos para retirada, aumentando a eficiência do processo.

Em resumo, a adição da opção de retirada em consultores não apenas melhoraria a experiência do cliente e das consultoras, mas também poderia levar a um aumento nas vendas e a uma redução nos custos.

3. Automação

A fim de simplificar e otimizar todo o processo de consultoria, planejamos automatizar certos processos das redes sociais, caso a consultora opte por isso. Esta automação pode ajudar a economizar tempo, permitir uma gestão mais eficiente e fornecer uma experiência mais fluida para as consultoras. As áreas específicas de automação que pretendemos abordar incluem:

- **Configuração de conta**

Entendemos que a configuração inicial de uma conta em redes sociais pode ser um processo tedioso e demorado. Portanto, vamos automatizar esse processo para que as consultoras possam iniciar suas atividades nas redes sociais de maneira mais rápida e eficiente.

- **Publicação diária de posts**

A publicação regular de conteúdo é fundamental para manter o engajamento e o interesse dos seguidores. No entanto, isso pode ser demorado e difícil de gerenciar manualmente. Com a nossa automação, as

consultoras poderão programar posts diários com antecedência, permitindo que elas se concentrem em outras tarefas importantes.

- **Criação de marketing (pago)**

O marketing pago é uma excelente maneira de alcançar um público mais amplo e gerar mais vendas. No entanto, pode ser complexo e demorado para aqueles que não estão familiarizados com ele. A nossa solução irá automatizar a criação de campanhas de marketing pagas (incluindo propagandas ou/e recomendações da própria plataformas de posts para usuários próximos com interesse), tornando mais fácil para as consultoras aproveitarem as ferramentas de marketing.

A nossa visão para a automação é permitir que as consultoras tirem o máximo proveito das redes sociais sem o stress e a complexidade que normalmente acompanham a gestão manual desses processos.

4. Canal de suporte especializado

Compreendemos que, à medida que as consultoras navegam por esses processos complexos e aprendem a usar novas ferramentas, é inevitável que surjam dúvidas e incertezas. A compreensão dessas questões é fundamental para garantir que as consultoras se sintam confiantes e bem preparadas para realizar suas tarefas. Além disso, o fornecimento de suporte adequado pode aumentar a satisfação geral das consultoras e incentivá-las a continuar utilizando a plataforma.

Para resolver quaisquer problemas que possam surgir e ajudar as consultoras a venderem mais, planejamos criar um canal de suporte especializado. Este canal será composto por três meios de comunicação, cada um projetado para atender a diferentes necessidades e preferências das consultoras.

A primeira opção de suporte será um assistente virtual com uso de inteligência artificial. Este assistente será capaz de responder a perguntas comuns e fornecer orientações básicas para as consultoras. O uso de inteligência artificial neste contexto permitirá que o assistente aprenda com cada interação, melhorando continuamente sua capacidade de fornecer respostas úteis e precisas. A ideia por trás do uso do assistente virtual como primeira opção é reduzir a demanda nos outros canais de suporte, permitindo que eles se concentrem em questões mais complexas que requerem atenção humana.

Caso a consultora não consiga resolver seu problema com a ajuda do assistente virtual, ela será então encaminhada para um chat, seja via web ou WhatsApp. Este canal de suporte permitirá uma comunicação mais direta e personalizada, com a capacidade de responder a questões mais complexas ou específicas.

Finalmente, se o problema ainda não for resolvido por meio do chat, a consultora terá a opção de entrar em contato diretamente com um especialista humano por telefone. Esta opção permite uma interação mais direta e personalizada, garantindo que cada consultora receba o suporte de que precisa para superar quaisquer desafios que possa estar enfrentando.

Em resumo, nosso canal de suporte especializado foi cuidadosamente projetado para atender às necessidades das consultoras em todas as etapas do processo, garantindo que elas tenham o suporte necessário para ter sucesso em suas funções.

Benefícios e Público-Alvo

Essas soluções propostas serão empregadas tanto pelas consultoras recém-chegadas como pelas veteranas, proporcionando uma significativa impulsionada nas vendas. Além de aumentar a lucratividade das consultoras, essas estratégias também ajudarão a cortar custos para a **Natura**, otimizando assim a eficiência financeira da empresa.

A melhoria da experiência das consultoras é outro benefício chave dessas soluções. Ao simplificar processos, fornecer treinamento adequado e oferecer suporte especializado, essas medidas têm o potencial de reduzir a taxa de desligamentos e aumentar a retenção de consultoras. Isso significa que as consultoras permanecerão ativas por mais tempo, contribuindo para a estabilidade e o crescimento da força de vendas da empresa.

Nem só as consultoras se beneficiarão dessas iniciativas - os consumidores também colherão vantagens. Uma delas é o aumento do número de pontos de retirada, o que tornará o acesso aos produtos da **Natura** mais fácil e conveniente. Isso é particularmente útil para consumidores em áreas onde lojas de cosméticos são escassas ou inexistentes.

Além disso, ao permitir retiradas em casa, os consumidores terão a oportunidade de apoiar pessoas conhecidas que trabalham como consultoras da **Natura**. Com isso, a compra de produtos não apenas satisfará as necessidades de beleza dos consumidores, mas também ajudará a sustentar a renda de consultoras em suas comunidades.

Concorrentes e Diferenciação de Mercado

Atualmente, existem várias plataformas disponíveis para a criação de cursos online. No entanto, para a situação específica das consultoras da **Natura**, nós sugerimos uma solução que seja totalmente integrada. A ideia por trás dessa integração é simplificar o processo para as consultoras. Desta forma, elas não precisam aprender a usar mais um software, o que pode ser cansativo e tedioso, especialmente se estiverem sempre alternando entre diferentes aplicações.

Embora não exista uma solução unificada especificamente desenhada para atender às necessidades do ecossistema da **Natura**, acreditamos que ainda seria viável utilizar uma ferramenta pré-existente. Neste cenário, a ferramenta seria integrada à nossa solução com o objetivo de agilizar o processo de implementação do treinamento online para as consultoras.

Quando se trata de automação, existem ferramentas disponíveis no mercado. Porém, estas ferramentas tendem a ser bastante simples e não abrangem todas as necessidades e a flexibilidade que as consultoras da **Natura** precisam para realizar suas atividades de forma eficaz. Portanto, propomos usar essas ferramentas em conjunto com o nosso sistema, mas apenas como um recurso adicional.

Para a automação, ainda precisamos coletar dados da **Natura** sobre produtos e informações da própria consultora. Esta coleta de dados é essencial para adaptar a automação às necessidades específicas de cada consultora. Além disso, com a nossa solução, pretendemos unificar essa funcionalidade, evitando que a consultora precise aprender a automatizar tarefas por conta própria.

No que diz respeito à retirada em consultores, esta é uma funcionalidade interna do aplicativo/site que será utilizada pelos clientes como uma nova opção de retirada sem custo. Essa funcionalidade foi projetada para melhorar a experiência do cliente, oferecendo uma opção de retirada mais conveniente e econômica.

Finalmente, planejamos integrar ferramentas consolidadas de atendimento ao cliente à nossa solução. O objetivo desta integração é proporcionar agilidade e suporte facilitado para as consultoras. A nossa solução já integra todos os dados necessários e faz uso dessas ferramentas para melhorar a experiência das consultoras. Adicionalmente, a nossa solução treina o ChatBot com dados da **Natura** para proporcionar um suporte mais personalizado e apropriado.

Também planejamos adicionar funcionalidades próprias ao ChatBot para melhor atender às necessidades específicas das consultoras da Natura.

Engenharia de Software Aplicada Na Solução

A disciplina de Engenharia de Software desempenha um papel fundamental no desenvolvimento de nossa solução, e será aplicada da seguinte forma:

- **Análise de Requisitos**

Começamos com uma análise detalhada dos requisitos do sistema, entendendo as necessidades das consultoras e da Natura. Isso inclui também em identificar problemas, como a queda nas vendas e a falta de suporte, e definir as funcionalidades necessárias para abordá-los.

- **Design do Sistema**

Com base nesses requisitos levantados, vamos projetar a arquitetura do sistema, incluindo a plataforma web e os aplicativos móveis. Isso envolve tomar decisões sobre tecnologias a serem usadas, integração de sistemas e garantir escalabilidade e manutenibilidade.

- **Desenvolvimento de Software**

Vamos acompanhar o processo de desenvolvimento das diferentes partes da solução, como o treinamento online, a automação de processos e a integração de sistemas. Isso envolve a codificação, testes unitários e integração de código para garantir que cada componente funcione corretamente.

- **Teste e Qualidade**

Realizaremos testes de software para garantir que nossa solução funcione conforme o esperado e atenda aos requisitos definidos. Isso inclui testes de integração, teste de aceitação do usuário e garantia de qualidade ao longo de todo o ciclo de desenvolvimento.

- **Gerenciamento de Projeto**

Teremos também uma gestão eficaz do nosso projeto, definindo cronogramas, alocação de recursos e acompanhamento do progresso. Isso garante que o desenvolvimento da solução seja concluído dentro do prazo e do orçamento definido.

No geral, a Engenharia de Software fornece uma abordagem estruturada e metodológica para o desenvolvimento da nossa solução, garantindo que ela seja bem projetada, desenvolvida, testada e entregue de acordo com as necessidades e expectativas da Natura.