

SENAC  
Campus Santo Amaro

TADS - Análise Desenvolvimento de Sistemas

*PW - Programação Web*



## **Sistema de Gestão de Clientes para Lojas Físicas**

Aluno: Leonardo Santiago de Souza

Professor: Carlos Henrique Veríssimo

**SÃO PAULO - SP**

**2024**

## Sumário

1.	Especificação do Problema .....	3
1.1.	RAMO DE ATIVIDADE DA EMPRESA .....	3
1.2.	CONTEXTO DE MERCADO .....	3
1.3.	PÚBLICO-ALVO .....	3
1.4.	NECESSIDADES DE NEGÓCIO .....	3
2.	Entendimento do Problema .....	4
2.1.	SOLUÇÃO DO PROBLEMA .....	4
2.2.	REQUISITOS:.....	4
2.2.1.	Cadastro de Clientes .....	4
2.2.2.	Histórico de Compras .....	4
2.2.3.	Programa de Fidelidade .....	4
2.2.4.	Gestão de Campanhas e Promoções .....	4
2.2.5.	Comunicação Personalizada .....	4
2.3.	TECNOLOGIAS QUE SERÃO UTILIZADAS .....	5
2.3.1.	Interface do Usuário .....	5
2.3.2.	Funcionalidades interativas .....	5
2.3.3.	Banco de dados.....	5
2.3.4.	APIs .....	5
2.4.	ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO.....	5
2.4.1.	Gestão da equipe .....	5
2.5.	MACRO CRONOGRAMA .....	6
2.5.1.	Cronograma estimado checklist .....	6
2.5.2.	Cronograma estimado - Gráfico de Gantt .....	7

## **1. ESPECIFICAÇÃO DO PROBLEMA**

### **1.1. RAMO DE ATIVIDADE DA EMPRESA**

A empresa em questão é uma rede varejista de roupas e calçados localizada em São Paulo que possui algumas filiais espalhadas pela cidade.

### **1.2. CONTEXTO DE MERCADO**

A empresa em questão se situa em bairros da cidade por onde passam diariamente um grande fluxo de pessoas por dia, e ao redor há muitas outras lojas do mesmo segmento.

### **1.3. PÚBLICO-ALVO**

O negócio em questão tem como público-alvo pessoas das classes E, com uma parte da classe D, desde crianças de 5 anos até idosos sendo que a maior parte do público são pessoas entre 16 e 40 anos, com uma tendência maior ao público feminino, entretanto não se restringindo apenas ao público feminino, pois a loja também possui um gama variadas de roupas e calçados para o público masculino.

### **1.4. NECESSIDADES DE NEGÓCIO**

A empresa em questão gostaria de realizar um levantamento de informações sobre o seu público com o intuito de melhorar o seu relacionamento por meio de campanhas promocionais, programas de fidelidade e uma comunicação personalizada, proporcionando uma experiência de compra mais personalizada e satisfatória para os clientes aumentando assim as vendas e o ticket médio.

## **2. ENTENDIMENTO DO PROBLEMA**

### **2.1. SOLUÇÃO DO PROBLEMA**

A solução técnica que será aplicada para resolver o problema do usuário envolve o desenvolvimento de uma página intuitivo. Esta plataforma será projetada visando melhorar a experiência do usuário tornando a sua navegação mais facilitada, permitindo que o cliente consiga lidar com cadastros, alterações e relatórios de forma intuitiva. Fazendo assim com que a loja obtenha um maior controle sobre o fluxo de clientes e centralizando os dados que poderão ser transformados em informações relevantes para o seu negócio.

### **2.2. REQUISITOS:**

#### **2.2.1. Cadastro de Clientes**

Objetivo: Permitir o cadastro de informações básicas dos clientes, como nome, endereço, telefone e e-mail, para facilitar o acompanhamento e a comunicação personalizada.

#### **2.2.2. Histórico de Compras**

Objetivo: Registrar o histórico de compras de cada cliente, incluindo produtos adquiridos, datas das compras e valores gastos, para análise de padrões de compra e personalização de ofertas.

#### **2.2.3. Programa de Fidelidade**

Objetivo: Implementar um programa de fidelidade que recompense os clientes por suas compras frequentes, acumulando pontos ou oferecendo descontos exclusivos, incentivando a fidelização e o aumento do ticket médio.

#### **2.2.4. Gestão de Campanhas e Promoções**

Objetivo: Desenvolver funcionalidades para criação e gestão de campanhas e promoções direcionadas aos clientes cadastrados, com base em seus perfis de compra e preferências, visando aumentar as vendas e o engajamento.

#### **2.2.5. Comunicação Personalizada**

Objetivo: Possibilitar o envio de mensagens e comunicações personalizadas aos clientes, por e-mail, SMS ou aplicativo móvel, informando

sobre novidades, promoções ou eventos especiais, para fortalecer o relacionamento e estimular novas compras.

## **2.3. TECNOLOGIAS QUE SERÃO UTILIZADAS**

### **2.3.1. Interface do Usuário**

A interface do usuário será feita de forma intuitiva possibilitando-o que consiga entender o que está manipulando, sem jargões técnicos. As tecnologias da informação que serão utilizadas para a criação desta página serão o HTML e o CSS.

### **2.3.2. Funcionalidades interativas**

Complementando a estrutura e estilo do site será desenvolvido com a linguagem Javascript as interações com o usuário visando deixar mais dinâmica algumas funções que não podem ser feitas usando HTML e CSS.

### **2.3.3. Banco de dados**

Para o banco de dados optou se por utilizar o Azure da Microsoft.

### **2.3.4. APIs**

Usaremos APIs para a comunicação com outros sistemas e serviços, como o de envio de e-mails e/ou mensagens para celular.

## **2.4. ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO**

### **2.4.1. Gestão da equipe**

Usaremos métodos que possibilitem atualizações diárias, de preferência. Para isso adotaremos a Metodologia Ágil com o fluxo de trabalho Kanban, onde dividiremos as tarefas que estão sendo feitas, que precisam ser feitas e as que já foram concluídas, tornando o processo mais visual e fácil de entender com o uso de cartões em um quadro e reuniões diárias para discussão rápida sobre o andamento do projeto.

Para comunicação utilizaremos ferramentas simples, como o Discord, Whatsapp e Telegram, onde podemos compartilhar arquivos que complementem o projeto e delegar as tarefas a serem feitas de acordo com a afinidade de cada membro.

Para gestão de tempo e de tarefas utilizaremos a plataforma digital Monday.com que serve para gerenciar projetos e fluxos de trabalho facilitando a criação de um quadro com o modelo Kanban.

Por fim, para o Macro Cronograma será implementado o Lucidchart para a criação do Gráfico de Gantt.

## **2.5. MACRO CRONOGRAMA**

### **2.5.1. Cronograma estimado checklist**

#### **1º. Primeira Entrega**

- Levantamento de Requisitos;
- Definição de Tarefas e Escolha das Ferramentas;

#### **2º. Segunda Entrega**

- Criação da Estrutura da Página;
- Elaboração do Estilo da Página;
- Criação do Design do Banco de Dados;

#### **3º. Terceira Entrega**

- Criação do Banco de Dados;
- Integração com o Banco de Dados;

#### **4º. Entrega Final**

- Implantação de APIs;
- Desenvolvimento das Funcionalidades;
- Disponibilização da Plataforma Online;

### 2.5.2. Cronograma estimado - Gráfico de Gantt

