

## **GRUPO 1 – EYE MARKET**

<b>Beatriz França Gusmão</b>	<b>01221114</b>
<b>Brenno Gomes Santos</b>	<b>01221127</b>
<b>Gabriel Damasceno</b>	<b>01221171</b>
<b>Maria Eduarda Orfali</b>	<b>01221032</b>
<b>Mario Sérgio de Oliveira</b>	<b>01221080</b>
<b>Tamirez Sousa Melo</b>	<b>01221047</b>

# STORYBOARD

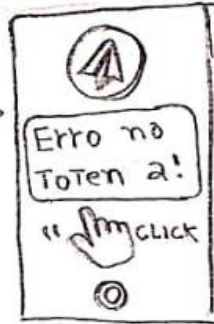


CLIENTE  
BRAVO

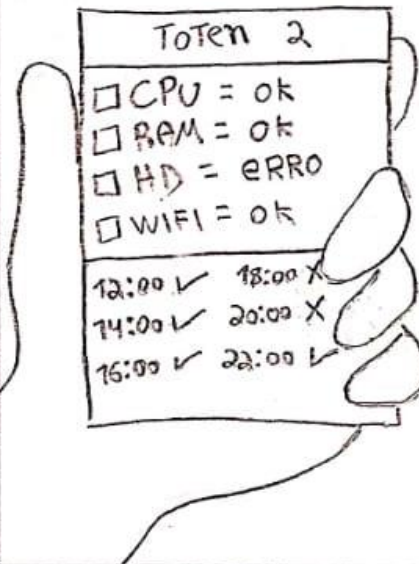
Notificação  
no Telegram



Supervisor



Examinando Totem



Gestor analisando Dashboard  
Fluxo de ocorrências  
Fluxo de clientes



Dias que o  
Totem Parou

Sim,  
converse  
com o  
Time de  
manutenção



Gestor

O Totem  
está com  
Problema



Supervisor

Relatório  
do Problema

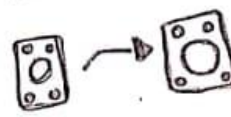
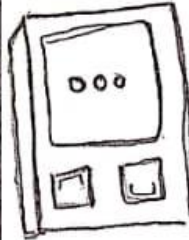


Time de  
manutenção



Supervisor

Manutenção



Troca  
de Hardware



CLIENTE  
FELIZ

# PERSONAS

# Proto – Persona 1 – Supervisor

Pouco conhecimento técnico

## Quem?



Jack

"Velocidade nas análises dos Problemas".

## Palavras/frases que definem a persona

- Atarefado
- Gosta de tudo organizado
- Comunicativo
- Produtivo

## Dores e Necessidades

- Precisa de mais agilidade no atendimento da loja;
- Tem que lidar com conflitos causados pela fila grande;
- Muitos totens self checkout inoperantes;
- Falta de funcionários em horário de pico;
- Orientar de forma prática os clientes.

## Proto – Persona 2 – Gestor

### Quem?



Rose

"Tomar decisões assertivas para administrar recursos."

### Palavras/frases que definem a persona

- Responsável
- Analítica
- Proativa
- Tempo escasso

### Dores e Necessidades

- Precisa de mais agilidade no suporte totens de self checkout ;
- Redução de custos de mão de obra;
- Preservar a reputação da marca;
- Análise e monitoramento em tempo real;