



UNIVERSIDADE
LUSÓFONA

Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

Trabalho Final de Curso

João Miguel Pereira Baleisão

Orientador: Rui Pedro Nobre Ribeiro

Trabalho Final de Curso | LIG | 11/09/2020

Direitos de cópia

Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado, Copyright de João Miguel Pereira Baleisão, ULHT.

A Escola de Comunicação, Arquitectura, Artes e Tecnologias da Informação (ECATI) e a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT) têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objectivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

Índice

Índice de Quadros e Figuras	4
Resumo.....	6
Abstract	7
1. Identificação do Problema	8
2. Levantamento e Análise dos Requisitos	9
3. Viabilidade e Pertinência.....	10
4. Solução Desenvolvida	11
4.1 Portal de Conteúdos.....	12
4.1.1 Home Page.....	12
4.1.2 Strategic Consulting	13
4.1.3 Strategic Consulting	14
4.1.4 Business Intelligence.....	15
4.1.5 eBusiness	16
4.1.6 Systems and Databases.....	17
4.1.7 Outsourcing.....	18
4.1.8 Training Services	19
4.1.7 Contact Us	20
4.2 Sistema Odoo	21
4.2.1 Gestão de Clientes.....	21
4.2.2 Gestão de <i>Stocks</i>	23
4.2.3 Gestão de Faturas	24
4.2.4 Odoo CRM.....	25
4.3 MailChimp.....	27
4.4 Arquitetura Proposta	30
5. Benchmarking.....	31
6. Resultados.....	33
7. Conclusão e Trabalhos Futuros.....	38
Bibliografia.....	39
Anexos	41

Índice de Quadros e Figuras

Fig 1 – Requisitos.....	10
Fig 2 – Home Page Road2Biz	13
Fig 3 – Strategic Consulting Page Road2Biz.....	14
Fig 4 – IT Consulting Page Road2Biz	15
Fig 5 – Business Intelligence Page Road2Biz.....	16
Fig 6 – eBusiness Page Road2Biz	17
Fig 7 – Systems and Databases Page Road2Biz.....	18
Fig 8 – Outsourcing Page Road2Biz.....	19
Fig 9 – Training Services Page Road2Biz.....	20
Fig 10 – Contact Us Page Road2Biz.....	21
Fig 11 – Novo Cliente Odoo.....	22
Fig 12 – Clientes Existentes	23
Fig 13 – Novo Artigo Odoo.....	24
Fig 14 – Visualização Artigos Odoo.....	24
Fig 15 – Faturação Odoo.....	25
Fig 16 – CRM Pipeline Odoo.....	26
Fig 17 – Visualização de relatórios	27
Fig 18 – MailChimp Dashboard.....	28
Fig 19 – MailChimp Campanha.....	29
Fig 20 – MailChimp Audiência	30
Fig 21 – Arquitetura Proposta	31

Fig 22 – Faixa etária.....	34
Fig 23 – Sexo	35
Fig 24 – Experiência com dispositivos web e mobile.....	35
Fig 25 – Experiência de Navegação.....	36
Fig 26 – Organização de Conteúdos.....	36
Fig 27 – Formulário de Contacto.....	37

Resumo

Atualmente qualquer organização independentemente de qual seja o seu negócio ou atividade profissional depende do mundo digital, quer seja para gerir um negócio quer seja para estar presente no quotidiano da sua comunidade. Temos vindo a observar cada vez mais a uma transformação digital na era em que vivemos, daí esta necessidade de presença no mundo digital.

Neste Trabalho Final de Curso pretende desenvolver-se um portal empresarial de conteúdos online com um sistema CRM integrado para a empresa *Road2Biz Business Consulting, Lda* incluído a integração de um módulo de gestão de clientes *OpenSource* e também de Marketing. Este desenvolvimento vai ser realizado usando um **CMS** (Content Management System), um sistema de gestão de conteúdos. Sistemas de gestão de conteúdos são atualmente bastante utilizados para a criação, gestão e modificação de um *website*, especialmente quando existe a necessidade de uma atualização constante dos conteúdos que se pretendem divulgar ou quando não existe um conhecimento prévio em programação que permita a criação de uma plataforma de raiz. Na maioria das vezes estes sistemas são executados através de um navegador web o que torna bastante fácil e acessível a qualquer utilizador.

Abstract

Nowadays every organization depends on the digital world, no matter their business or professional activity, either to run their business or to be present in the daily lives of their clients. We are increasingly observing a digital transformation in the age we live, which means the need of being present in the digital world.

In this final paper we intend to develop an integrated online content and CRM business portal for the organization Road2Biz Business Consulting, Lda. It includes the integration of an OpenSource customer management module as well as Marketing. This development is going to be done using a CMS (Content Management System). Content Management Systems are currently widely used for creating, managing and changing a website, especially when there is a need for constant updating of the content they intend to share or when there is no prior knowledge in programming that allows the creation of a website from the beginning. Most of the times, these systems are run through a web browser and that make the things easier and accessible for any user.

1. Identificação do Problema

A Road2Biz é uma empresa que se dedica ao fornecimento de serviços empresariais *OpenSource* “**Enterprises search for Innovations** that Information and Technology Systems are able to deliver, but at the same time face **the challenge of cost reductions, time-to-market and uncertainty of the Market.**” (Road2BizWebSite) e também à comercialização de formações na área das tecnologias.

Neste trabalho final de curso pretende-se então que seja criado um portal de conteúdos online com a integração de um módulo de gestão de clientes *opensource* e também um módulo de gestão de *marketing*.

Não apenas a necessidade de uma maior presença de marketing, que possibilitará à empresa gerar mais “leads” de vendas, mas também a necessidade de agilizar a gestão de clientes levou então à decisão da implementação dos respetivos módulos de gestão de clientes e marketing.

Dado que a empresa tem a necessidade de alterações frequentes no conteúdo do website visto que disponibiliza serviços empresariais e também formações, identificou-se a necessidade de criação de um portal de conteúdos online para a empresa *Road2Biz*. *Este* portal de conteúdos vai permitir também à empresa ter uma maior autonomia dos conteúdos que pretende divulgar e também agilizar o processo de atualização do website, não necessitando de profissionais destacados para este efeito.

2. Levantamento e Análise dos Requisitos

O levantamento dos requisitos foi realizado tendo em conta o *website* já existente (site original da empresa) e tendo em conta as funcionalidades que o sistema de gerenciamento de conteúdos utilizado disponibiliza. Estes requisitos estão contemplados num ficheiro nomeado de **requisitos_road2biz.xlsx**

Requisitos				
Área	Nome	ID	Descrição Requisito	Categoria
1. Road2Biz Website	1.1 Visitante/Cliente	1.1.1	Navegação no website	Interface
		1.1.2	Pesquisar e ver informações sobre a empresa	Interface
		1.1.3	Pesquisar e ver informações sobre soluções	Interface
		1.1.4	Pesquisar e ver informações sobre formações	Interface
		1.1.5	Pesquisar e ver informações sobre parceiros	Interface
		1.1.6	Contactar a empresa através de formulário de contacto	Interface
	1.2 Administrador	1.2.1	Adicionar plugins	Backoffice
		1.2.2	Configurar plugins	Backoffice
		1.2.3	Remover plugins	Backoffice
		1.2.4	Adicionar conteúdos	Backoffice
		1.2.5	Alterar conteúdos	Backoffice
		1.2.6	Remover conteúdos	Backoffice
		1.2.7	Editar website (cores, posição, multimédia)	Backoffice
		1.2.8	Adicionar utilizador	Backoffice
		1.2.9	Remover utilizador	Backoffice
		1.2.10	Editar informações utilizador	Backoffice

Figura 1: Requisitos

Os requisitos funcionais acima mencionados têm em conta os dois tipos de utilizador que fazem sentido abordar neste projeto, visitante e administrador.

No caso do visitante/cliente do *website* da *Road2Biz* é expectável que este consiga ter uma experiência de navegação fluída no portal e consiga aceder as todas as informações disponíveis pelo mesmo. Informações que dizem respeito à cultura da empresa e aos seus princípios fundamentais, soluções, formações, parceiros e até mesmo um formulário de contacto.

No caso do administrador(es), são expectáveis as necessidades do mesmo no que diz respeito à gestão do *website*. É necessária uma total gestão no que diz respeito aos plugins utilizados pelo portal, gestão de conteúdos e gestão de utilizadores.

3. Viabilidade e Pertinência

Visto que o projeto em questão já foi anteriormente aprovado pela administração da empresa Road2Biz, que já existe também uma versão de um *website* a ter em consideração pode então assumir-se que estamos perante um projeto viável para a entidade em questão.

Após o desenvolvimento deste trabalho final de curso vai ser possível permitir à empresa *Road2Biz* ter um portal online para que se possa dar a conhecer através da sua missão e visão e também divulgar as suas soluções, serviços e parceiros. Através deste portal de conteúdos a empresa vai também ter a oportunidade de receber contactos por parte de clientes ou potenciais clientes.

A criação do portal de conteúdos online com a implementação de um módulo de gestão de clientes e também de gestão de *marketing* irá permitir uma maior e mais fácil interação com os seus clientes, organização de informações, gestão de faturação e vendas. Permite uma maior presença de *marketing* através do lançamento de campanhas via e-mail e também facilita a gestão de *tickets*.

4. Solução Desenvolvida

Após ter sido feito o levantamento dos requisitos e uma análise funcional a primeira etapa foi então o desenvolvimento do portal online para a empresa *Road2Biz*. Para o efeito foi usado o sistema de gestão de conteúdos *WordPress*, a escolha desta plataforma foi um requisito feito pelo cliente. Esta é uma plataforma *Opensource* que permite a criação e gestão de conteúdos, baseada em PHP e usando base dados MySQL. O portal desenvolvido irá utilizar o serviço de *hosting* da própria plataforma *WordPress* que assim o permite.

Relativamente aos *plugins* utilizados, na própria *dashboard* do WordPress é possível gerir os *plugins* em questão, neste caso os *plugins* necessários à implementação deste portal de conteúdos são, além dos já predefinidos que são obrigatórios para o correto funcionamento da plataforma, o “Elementor”, plugin referente ao template, responsável pela construção e design do *website*, o “Contact Form 7”, plugin responsável pelo envio de mensagem através do formulário de contacto existente no *website* e o “Mailchimp for Wordpress”, plugin responsável pela integração do sistema de gestão de *marketing* utilizado.

Neste portal de conteúdos vai estar presente toda a informação relativa à empresa Road2Biz e também permitirá um contacto fácil e prático com os clientes e parceiros. Relativamente ao *website* produzido (<http://www.road2biz.pt/wp/>) serão agora apresentadas algumas páginas para que se possa perceber na prática como funcionará o portal em questão.

4.1 Portal de Conteúdos

4.1.1 Home Page

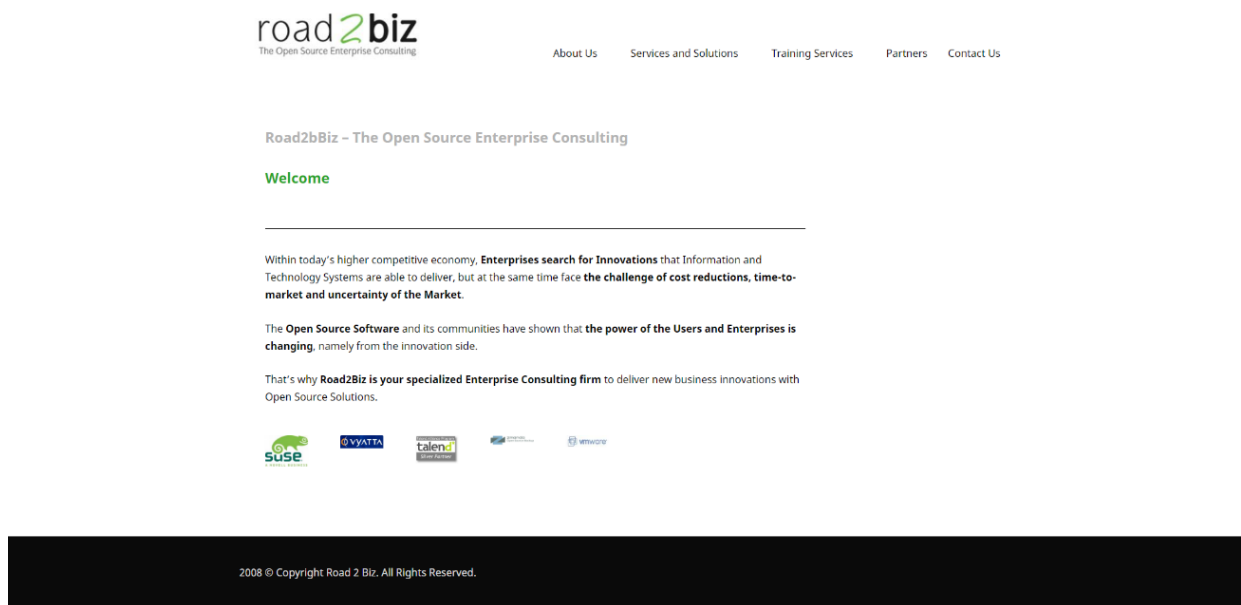


Figura 2: Home Page Road2Biz

Na *Home Page* do portal temos uma breve introdução relativamente ao que a empresa Road2Biz pretende oferecer aos seus clientes e ainda com um *dropdown* “About Us” com informações sobre a Missão e Visão da empresa.

4.1.2 Strategic Consulting

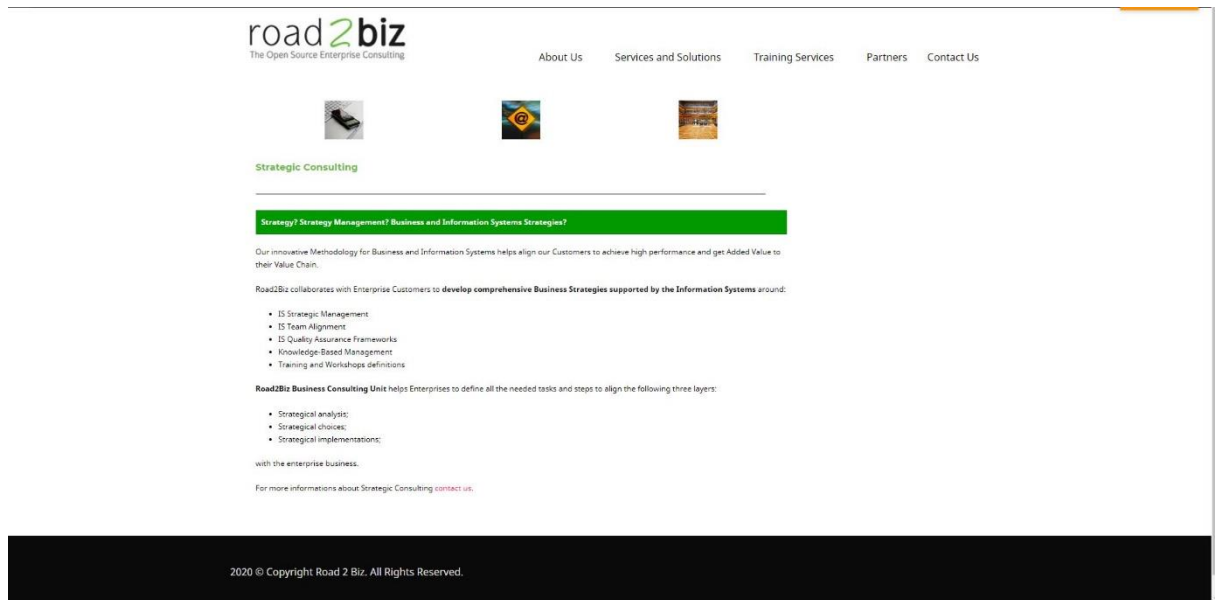


Figura 3: Strategic Consulting Page Road2Biz

Na página “Strategic Consulting” da empresa é possível consultar toda à informação relativamente à consultoria estratégica que a empresa presta.

4.1.3 IT Consulting

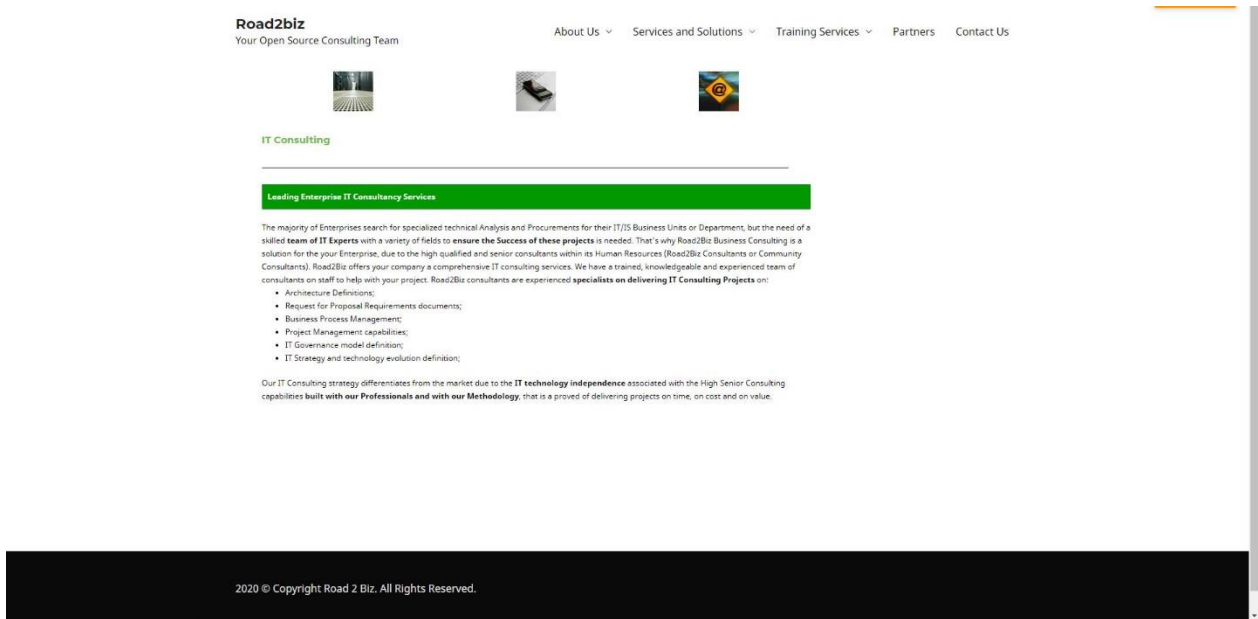


Figura 4: IT Consulting Page Road2Biz

4.1.4 Business Intelligence

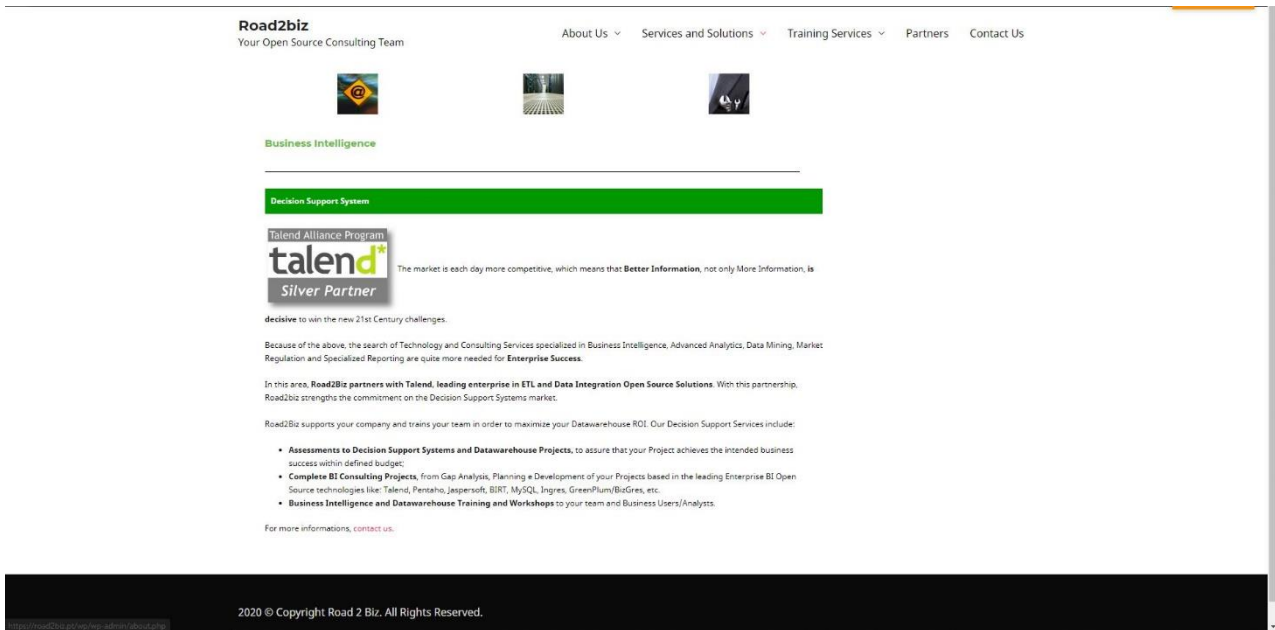


Figura 5: Business Intelligence Page Road2Biz

Road2Biz

Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

4.1.5 eBusiness

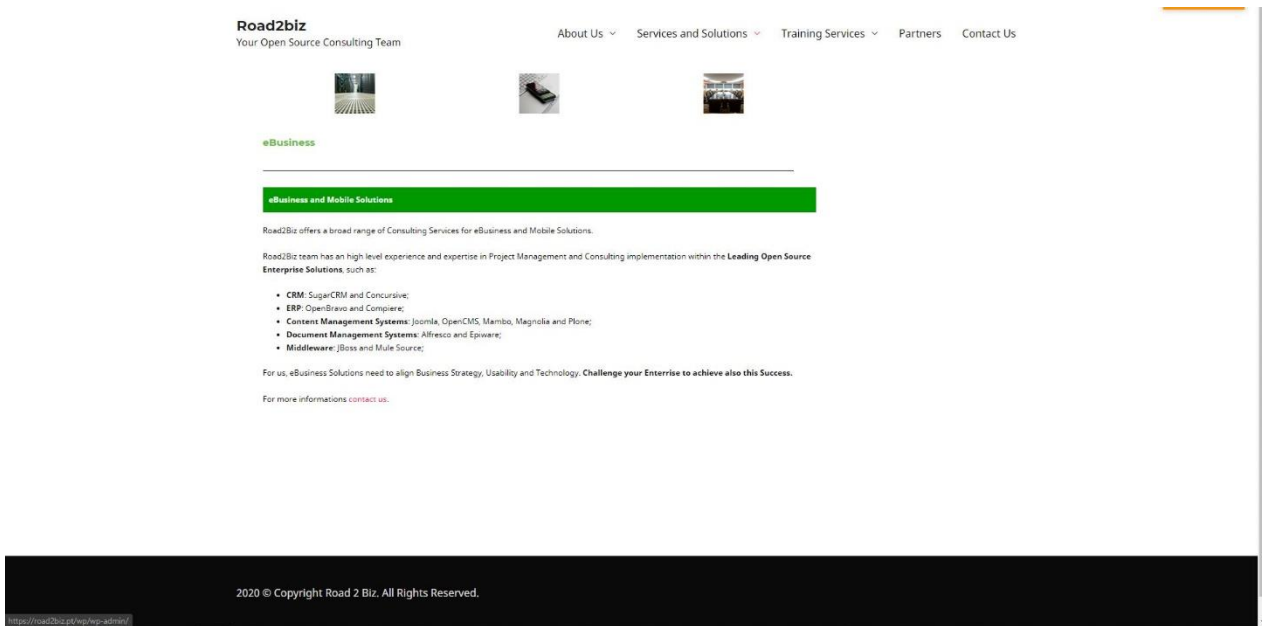


Figura 6: eBusiness Page Road2Biz

4.1.6 Systems and Databases

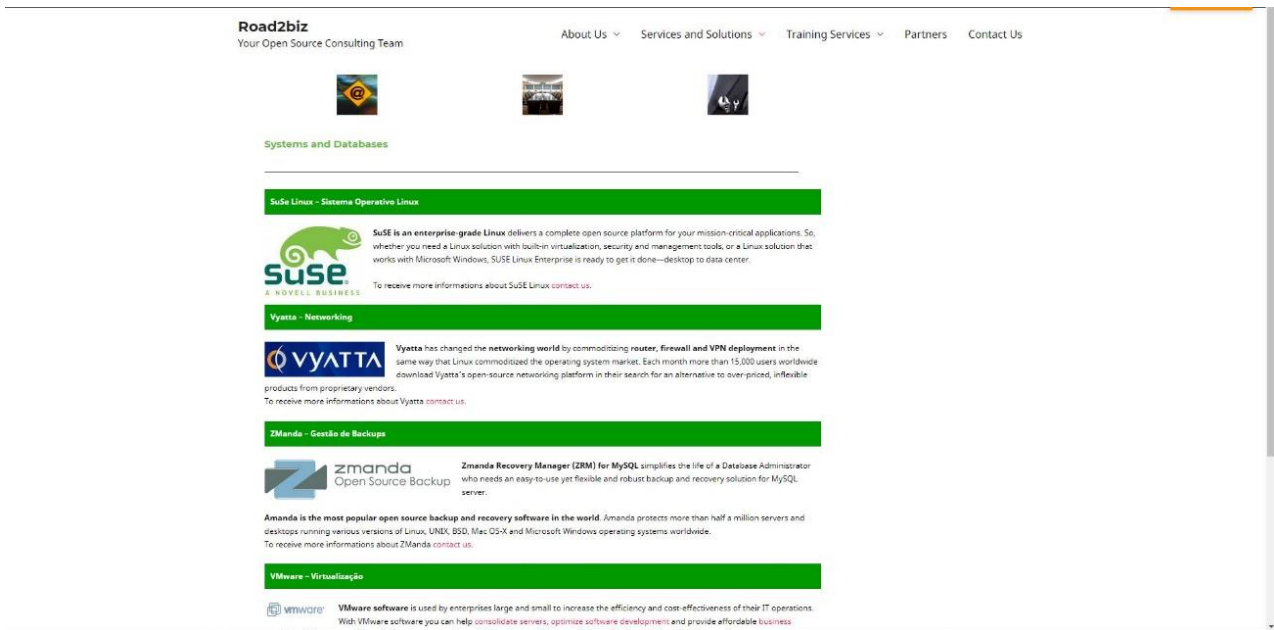


Figura 7: Systems and Databases Page Road2Biz

4.1.7 Outsourcing

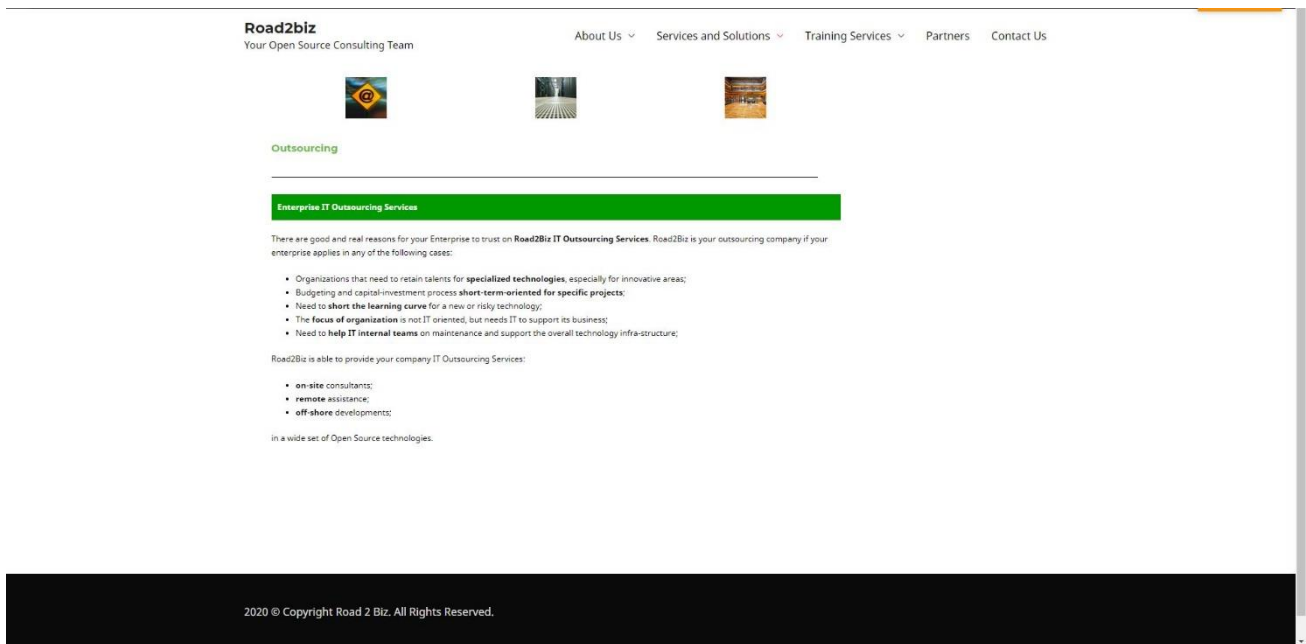


Figura 8: Outsourcing Page Road2Biz

4.1.8 Training Services

Road2biz
Your Open Source Consulting Team

About Us ▾ Services and Solutions ▾ **Training Services ▾** Partners Contact Us

SuSE Linux Training

Road2Biz is a certified **SuSE Linux Training Center**.

With Road2Biz Training Services you as a professional or your employees are able to improve the technical skills leveraging your company's performance.

If there is a specific SuSE Linux Course you don't find, or a customized training, please **contact our Training Services for** training@road2biz.com

Make your enroll clicking [here](#).

Course #	Name	Level	Days	Cost	2008		
					Oct	Nov	Dec
3071	SUSE Linux Enterprise Server 10 Fundamentals	Novice	3	825 €	6 - 8		2 - 4
3072	SUSE Linux Enterprise Server 10 Administration	Intermediate	5	1.375 €	13 - 17	3 - 7	
3073	SUSE Linux Enterprise Server 10 Advanced Administration	Intermediate	5	1.375 €			15 - 19
3074	SUSE Linux Enterprise Server 10: Networking Services	Experienced	5	1.375 €	27 - 31		
3075	SUSE Linux Enterprise Server 10: Security	Experienced	5	1.375 €		17 - 21	

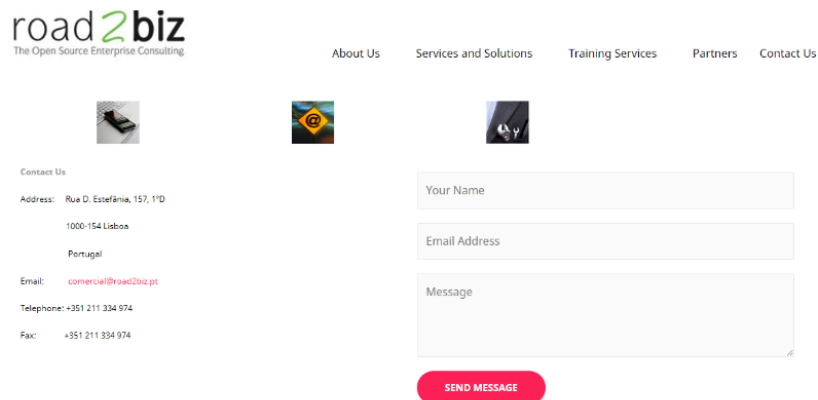
* The above prices are per student and per course.
** All prices don't include VAT
*** Minimum of 3 students per course

2008 © Copyright Road 2 Biz. All Rights Reserved.

Figura 9: Training Services Page Road2Biz

No que diz respeito aos às formações oferecidas pela “Road2Biz” esta é a página que contem essa informação. Neste momento existem 5 cursos diferentes sobre o sistema operativo SuSE Linux

4.1.7 Contact Us



road2biz
The Open Source Enterprise Consulting

About Us Services and Solutions Training Services Partners Contact Us

Contact Us

Address: Rue D. Estefânia, 157, 1ºD
1000-154 Lisboa
Portugal

Email: comercial@road2biz.pt
Telephone: +351 211 334 974
Fax: +351 211 334 974

Your Name

Email Address

Message

SEND MESSAGE

2008 © Copyright Road 2 Biz. All Rights Reserved.

Figura 10: Contact Us Page Road2Biz

Na página de contacto da empresa é possível que qualquer cliente/potencial cliente entre em contacto com a mesma. Ao ser realizado este contacto automaticamente os dados do cliente ficarão registados nas bases de dados que a empresa dispões nos seus sistemas quer de gestão de clientes como de marketing.

4.2 Sistema Odoo

Relativamente à integração do módulo de gestão de clientes, o sistema utilizado é o *Odoo*, também um requisito feito pelo cliente aquando o pedido à realização deste portal de conteúdos. Um *software* de código aberto que irá permitir uma melhor gestão empresarial no seu todo, tendo em conta diferentes áreas funcionais, tais como, contabilidade, gestão de *stocks*, gestão de vendas, recursos humanos, marketing e *help desk*. Relativamente à arquitetura é uma aplicação que está sobre 3 camadas, base de dados, servidor e cliente, a base de dados é PostgreSQL.

4.2.1 Gestão de Clientes

Relativamente à gestão de clientes é permitido adicionar clientes, alterar informações de clientes e também eliminar clientes. Além deste método de introdução de clientes é possível também importar um ficheiro CSV caso faça sentido consoante o caso em questão.

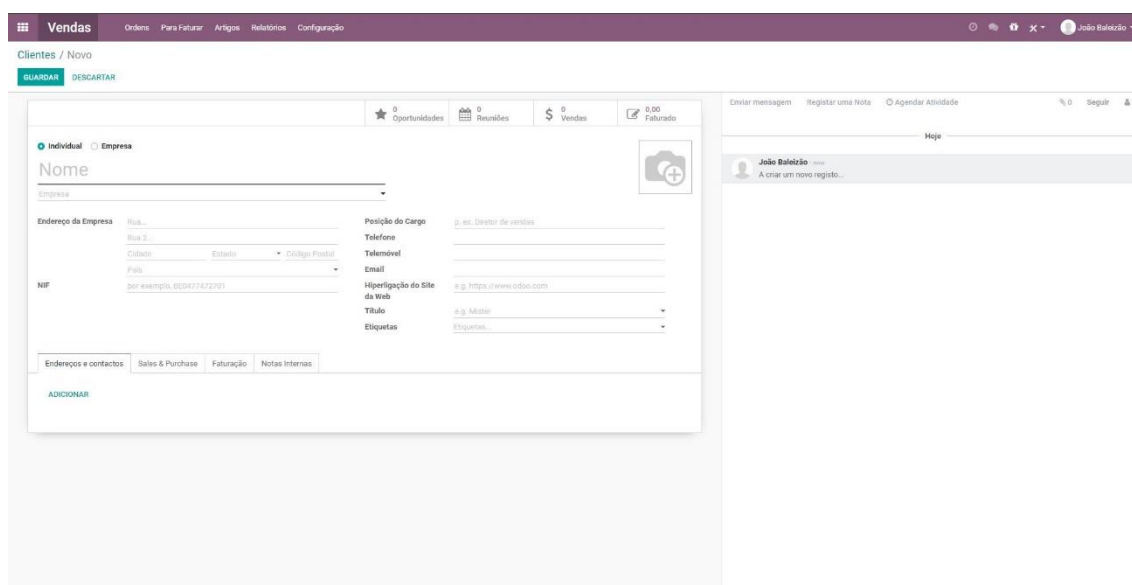


Figura 11: Novo cliente Odoo

Road2Biz

Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

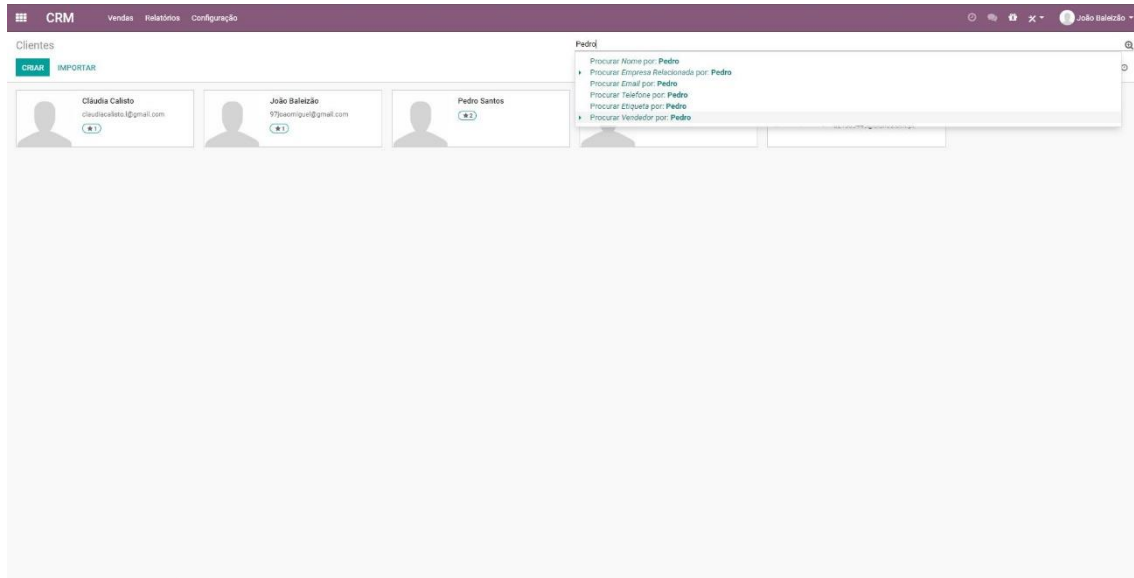


Figura 12: Clientes existentes Odoo

É possível também verificar todos os clientes que existem na base de dados e verificar os dados dos mesmos. Além de dados pessoais básicos de um cliente, este sistema permite-nos saber em detalhe qual o total de vendas a esse cliente, se existem reuniões agendadas com esse cliente e até mesmo o total de faturação do cliente em questão.

4.2.2 Gestão de Stocks

No que diz respeito à “gestão de *stocks*” o Odoo permite-nos criar artigos incluindo todos os detalhes necessários relativamente ao mesmo, categoria, referência interna, preço de venda e o valor do imposto cobrado ao cliente.

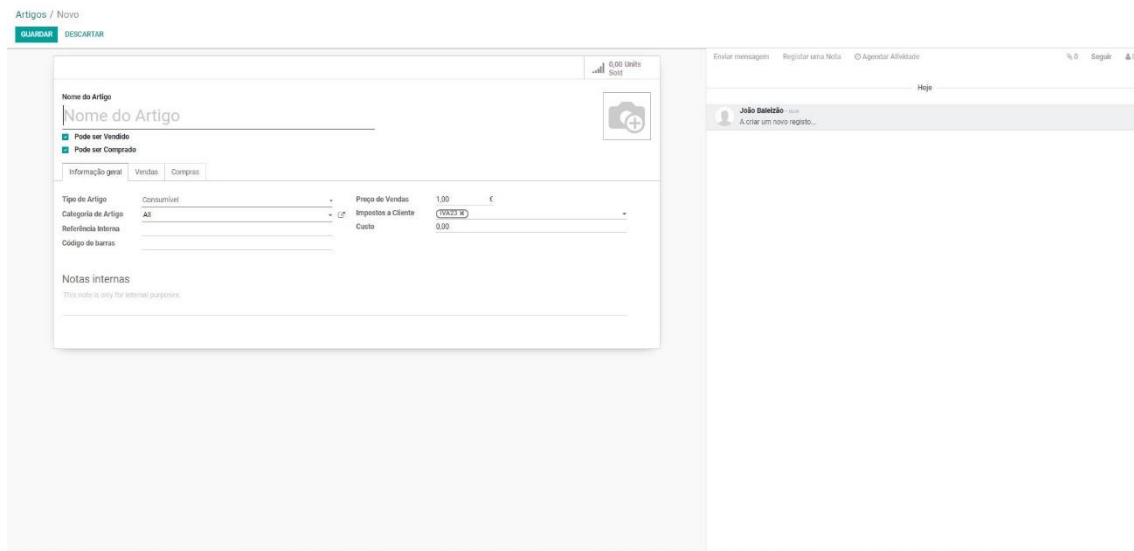


Figura 13: Criação artigo Odoo

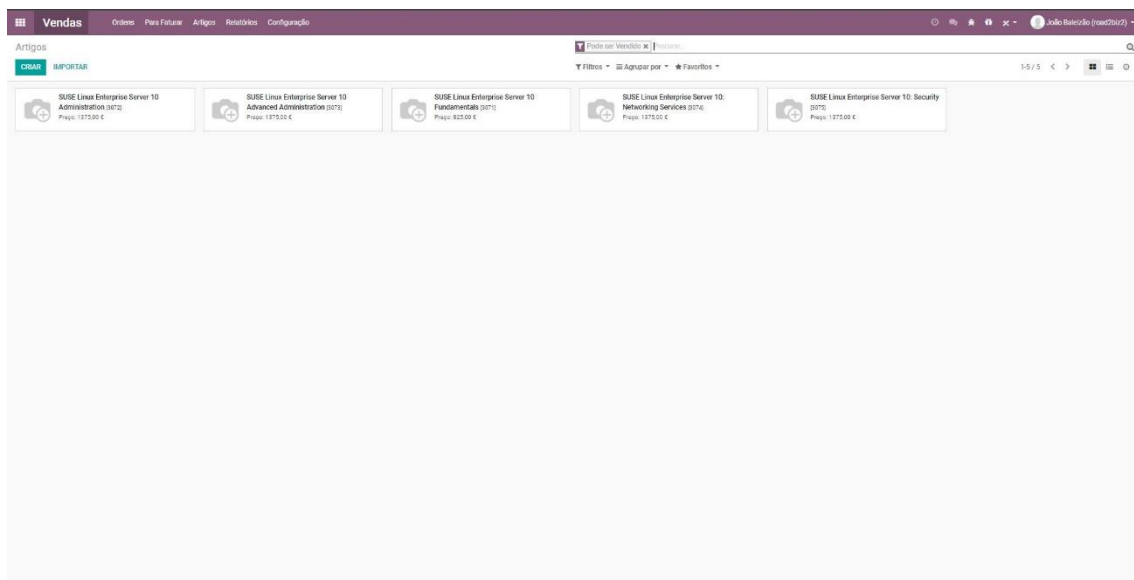


Figura 14: Visualização artigos Odoo

4.2.3 Gestão de Faturas

Além de gestão de clientes e gestão de *stocks* permite-nos também fazer toda uma gestão relativa à faturação. É possível emitir faturas relativamente a uma venda e mais tarde através da sua aplicação de faturação criar a respetiva fatura e enviá-la por email ao respetivo cliente.

The screenshot displays the Odoo Faturação (Billing) interface. The main window shows a bill for client Pedro Santos, reference 3075, dated 01-08-2020. The bill includes a table of items with columns for Article, Title, Quantity, Price, Taxes, and Subtotal. The total amount is 1691,25 €. The interface also shows a sidebar with navigation options and a bottom section for user activity.

Artigo	Título	Quantidade	Preço	Impostos	Subtotal
[3075] SUSE Linux Enterprise Server 10: Security	[3075] SUSE Linux Enterprise Server 10: Security	1,000	1375,00	(IVA23)	1375,00 €

Valor sem impostos: 1375,00 €
IVA 23%: 316,25 €
Total: 1691,25 €
Valor em Dívida: 1691,25 €

Figura 15: Faturação Odoo

4.2.4 Odoo CRM

Este sistema tem também integrado uma aplicação CRM que utiliza por predefinição uma metodologia “Kanban” mas permite a alteração para outras visualizações como por exemplo a vista em “lista”. Esta metodologia tem como objetivo aumentar a produtividade e otimizar a realização de tarefas, permitindo acompanhar visualmente todas as oportunidades existentes os estados em que as mesmas se encontram.

Nesta metodologia temos 4 estados diferentes, o estado “Novo” que é quando é feito um primeiro contacto com um potencial cliente para a venda de um determinado serviço/produto. No próximo estado “Qualificado” estamos num estado em que já houve mais contacto com o cliente e há realmente um interesse. Continuando neste “sales flow” temos o estado da “Proposta” onde é feita uma proposta ao cliente com todas as informações necessárias e por fim o estado “Ganho”, quando o cliente realmente já aceitou a proposta e foi fechado um contrato.

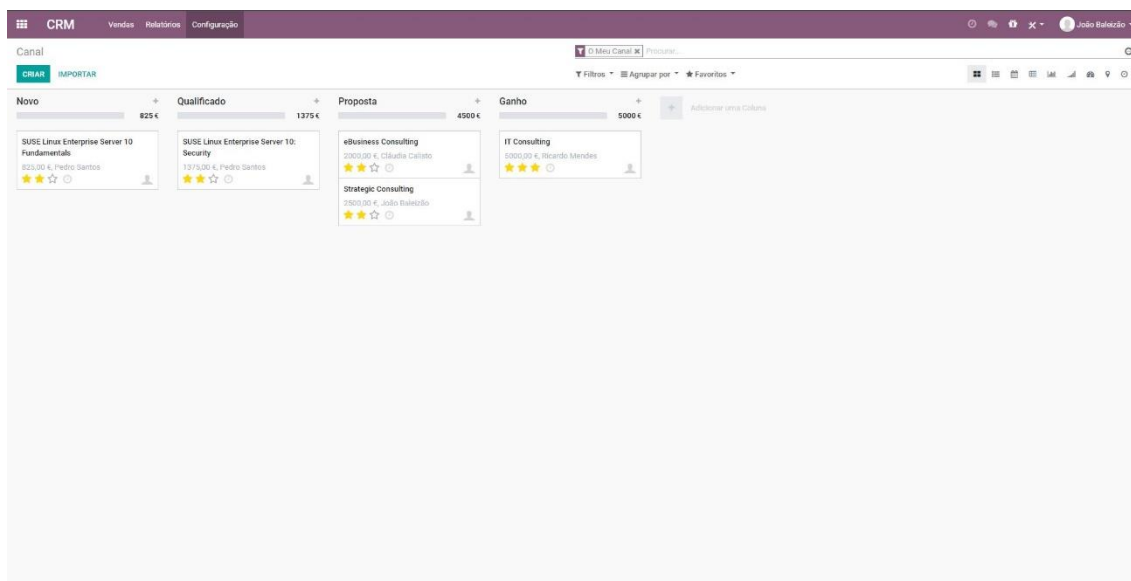


Figura 16: CRM pipeline Odoo

Road2Biz Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

Através da mesma aplicação é possível também ter acesso a relatórios relativamente às oportunidades em curso da empresa. Nestes relatórios são apresentadas diferentes métricas juntamente com recurso a gráficos que permitem uma análise geral ou uma análise das oportunidade nos diferentes estados.

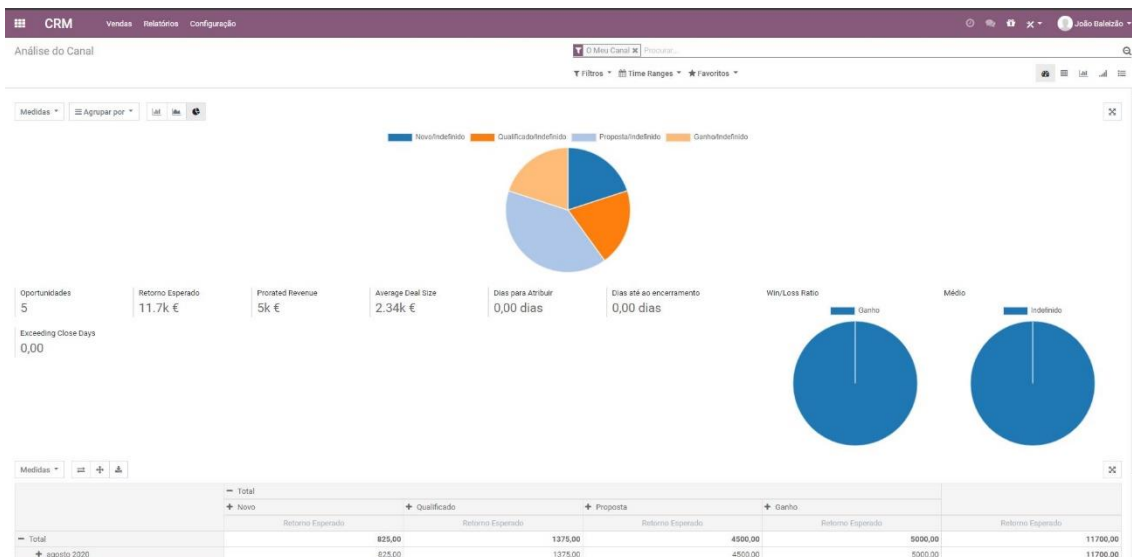


Figura 17: Visualização Relatórios Odoo

4.3 MailChimp

Relativamente à integração do módulo de gestão de *marketing*, o módulo usado foi o Mailchimp, este foi também um requisito feito pelo cliente aquando o pedido à realização deste portal de conteúdos.

Este módulo é implementado na plataforma *WordPress* através de um *plugin* chamado “Mailchimp for WordPress”. Após ter sido criada uma audiência na conta mailchimp foi necessário fazer a integração com o *WordPress*. Ao seleccionar o menu “Integrations” são apresentadas todas as plataformas possíveis de integrar com o mailchimp, neste caso a plataforma escolhida foi o *WordPress*. Indicando o URL do *website* e também a audiência a que pretendemos associar é gerada uma *API Key* que irá ser configurada no painel das configurações do respetivo *plugin* previamente instalado no *WordPress*.

Com isto é possível criar campanhas, *e-mails* automáticos e publicidades direccionadas a toda a audiência ou focando-se apenas num determinado publico, caso isso faça mais sentido. Permite também criar formulários e questionários que podem ser implementados no *website*.

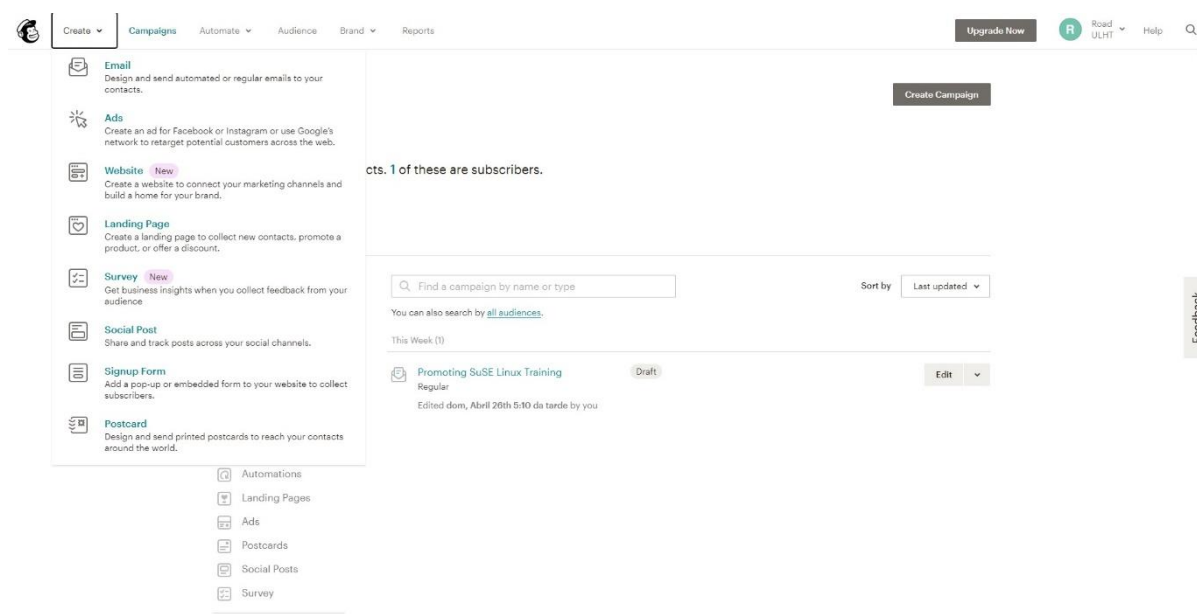


Figura 18: MailChimp dashboard

Através desta plataforma é possível a criação de campanhas através de *email* e outras plataformas como diferentes tipos de redes sociais. Neste caso, decidimos proceder à criação de uma campanha para promover as formações relativas ao sistema operacional SuSE Linux.

Corpo da campanha:

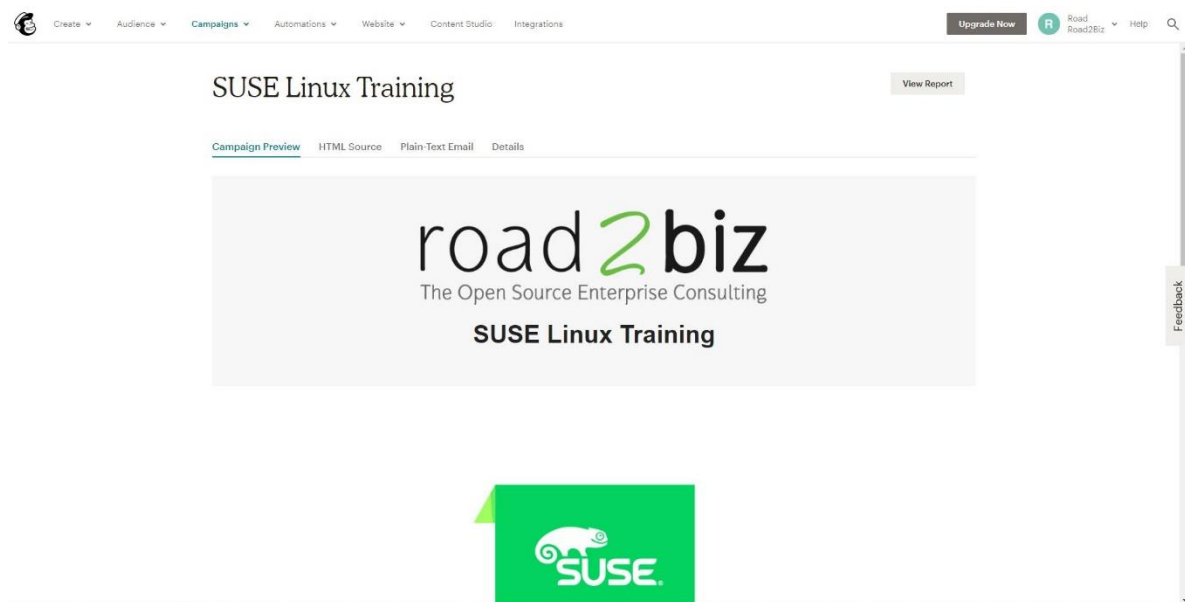
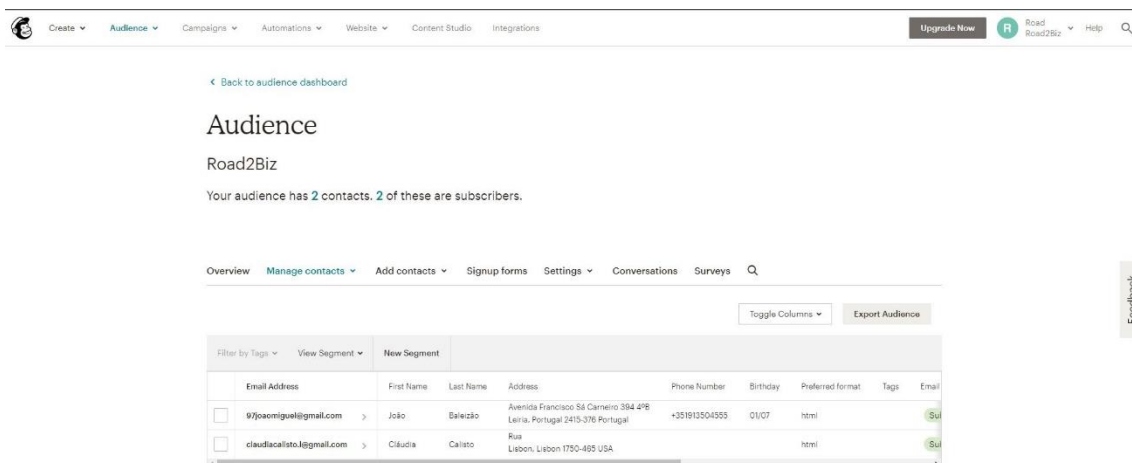


Figura 19: MailChimp Campanha

Road2Biz

Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

No que diz respeito à empresa Road2Biz e ao portal de conteúdos criado para o efeito, quando algum cliente/potencial cliente decide preencher o formulário de contacto localizado na pagina Contact Us, esta comunicação vai diretamente para o email em questão configurado (a21603443@alunos.ulht.pt) e é também emitida uma cópia para o email do remetente. Além disto é criada uma entrada na audiência do MailChimp que foi previamente configurada juntamente com a plataforma *WordPress* com o nome do utilizador em questão e também o seu *email*, deixando este utilizador a pertencer à base de dados MailChimp da empresa *Road2Biz*. Todos estes dados são guardados como “unsubscribed”, o que significa que nenhum destes irá receber *emails*, campanhas ou qualquer tipo de comunicação sem previamente ser pedida uma autorização para que se possam colocar estes contactos marcados como “subscribed”.



Back to audience dashboard

Audience

Road2Biz

Your audience has 2 contacts. 2 of these are subscribers.

Overview Manage contacts Add contacts Signup forms Settings Conversations Surveys

Toggle Columns Export Audience



Filter by Tags	View Segment	New Segment							
Email Address	First Name	Last Name	Address	Phone Number	Birthday	Preferred format	Tags	Email	
<input type="checkbox"/> 9/JoaoNogueira@gmail.com	João	Baleizão	Avenida Francisco Sá Carneiro 384 4ºB Lisboa, Portugal 2415-376 Portugal	+351913504355	01/07	html			Su
<input type="checkbox"/> claudiafcalisto@gmail.com	Claudia	Calisto	Rua Lisbon, Lisbon 1750-495 USA			html			Su

Figura 20: MailChimp Audiência

4.4 Arquitetura Proposta

Relativamente à proposta de arquitetura para o projeto, é a seguinte:

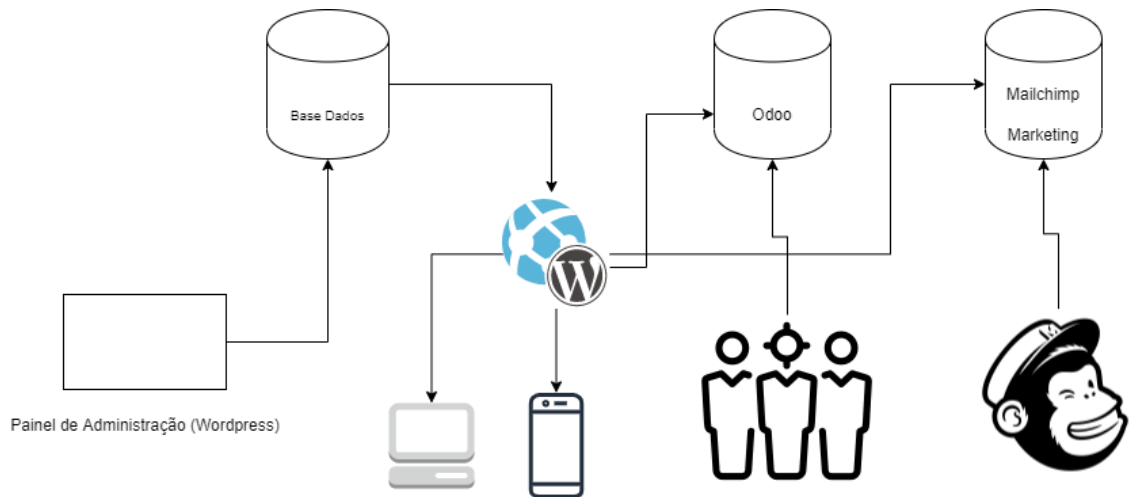


Figura 21: Arquitetura proposta

Uma arquitetura simples que contém 3 bases de dados distintas, uma base de dados MySQL sustentada pelo *WordPress* que contém toda a informação relativa ao *website* e é manipulada apenas pelos administradores. Toda essa informação é acessada pelos utilizadores/clientes quer seja via *web* ou via *mobile*.

Tanto o módulo de gestão de clientes como o módulo de gestão de marketing possuem bases de dados distintas, mas partilhadas através do importe de ficheiro **.csv** com toda a informação relativa a clientes.

5. Benchmarking

Se olharmos para o mercado de sistemas de gestão de conteúdo conseguimos perceber que existem várias soluções disponíveis aos consumidores além da plataforma **WordPress**. Como exemplos de sistemas comuns entre a comunidade temos o caso do **Joomla** e do **Drupal**.

Joomla

Esta plataforma é um sistema de gestão de conteúdo (CMS) gratuito e de código aberto que permite a publicação de conteúdos para a web desenvolvido em PHP e base de dados MySQL.

Esta plataforma foi criada em 2005 com o objetivo de possibilitar o desenvolvimento de *sites* a todos aqueles que não possuem qualquer conhecimento em programação ou desenvolvimento web. Esta plataforma veio ajudar a resolver um problema que se manteve durante alguns anos, o alto investimento em profissionais capacitados para a gestão e desenvolvimento de *sites*.

Atualmente é muito utilizado para o desenvolvimento de lojas virtuais, blogs, revistas online, jornais, catálogos de produtos e serviços e outros formatos de conteúdo. Este CMS está configurado com características básicas de um site e permite também a publicação de *banners* publicitários.

Drupal

Drupal é um sistema de gestão de conteúdo escrito em **PHP**, esta plataforma permite a criação e a organização de conteúdo, automatizar tarefas administrativas e definir permissões e papéis para usuários e colaboradores. Este sistema de gestão de conteúdo necessita apenas de um servidor **HTTP** e também um servidor base de dados como **MySQL**.

Esta plataforma foi criada em 2016 e é atualmente um dos sistemas de gestão de conteúdo mais utilizados pela comunidade. É muitas vezes descrito como uma framework de gestão de conteúdo pois não disponibiliza aos utilizadores apenas funções básicas de um sistema de gestão de conteúdos, disponibiliza também várias API's.

Relativamente aos sistemas de gestão de clientes existentes no mercado, além do **Odoo CRM**, aquelas que se dizem mais marcantes e mais utilizadas pela comunidade são o Zoho CRM.

Zoho CRM

O Zoho office é um *software* com várias funcionalidades, incluído CRM. Permite fazer a gestão de clientes, adicionando, editando ou removendo. Permite uma visualização fácil e rápida das tarefas “a desenvolver”, “em desenvolvimento” e “finalizadas”, como também permite avaliar a eficácia da comunicação com os clientes, dando a perceber os melhores horários e os canais para entrar em contacto com os mesmos.

6. Resultados

Durante a elaboração existiram vários impasses principalmente no que diz respeito à forma de construção do *website*. De início foi difícil perceber qual era a forma mais indicada para construir as várias páginas do *website* com o objetivo de proporcionar ao utilizador uma navegação fluída, estas dificuldades existiram maioritariamente devido ao facto de não possuir experiência prévia na utilização do *WordPress*. Após assistir a vários cursos online consegui perceber que usando *templates* já disponibilizados pela plataforma tornava este desenvolvimento mais fácil e rápido.

Após ter sido feito um levantamento de requisitos foram identificados os pontos fulcrais para o cliente. Posto isto o objetivo foi seguir o site previamente disponibilizado pela *Road2Biz* e implementá-lo no *WordPress*.

Para finalizar decidimos recorrer à realização de um questionário utilizando a ferramenta *GoogleForms*. Este formulário tem como objetivo perceber qual a experiência do utilizador comum durante a sua navegação no site da empresa *Road2Biz*.

Este questionário foi partilhado através das redes sociais e partilhado também pessoalmente, apesar do pequeno número de respostas que conseguimos obter (15) a este questionário é possível ter uma ideia geral da experiência para o utilizador e a organização dos conteúdos presentes no portal. As respostas vão ser partilhadas apresentando os gráficos em questão para uma mais fácil perceção dos resultados.

Road2Biz
Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

Idade

15 responses

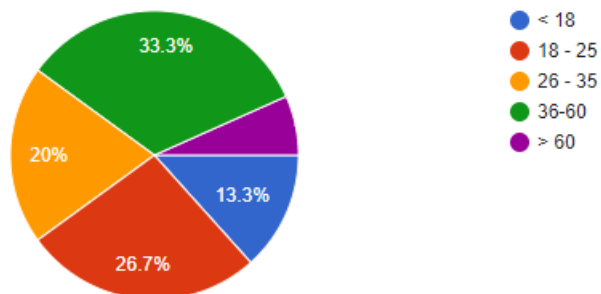


Figura 22: Faixa etária

Sexo

15 responses

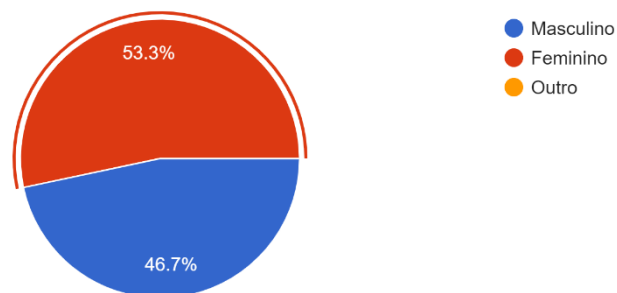


Figura 23: Sexo

Road2Biz
Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

Qual a sua experiência com dispositivos web e mobile?

15 responses

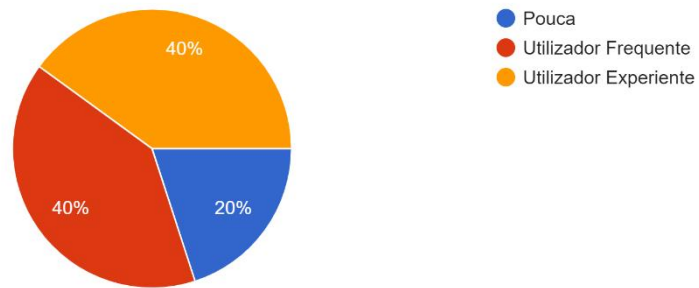


Figura 24: Experiência com dispositivos web e mobile

Como foi, no geral, a sua experiência de navegação no website? (em que 10 é a nota máxima)

15 responses

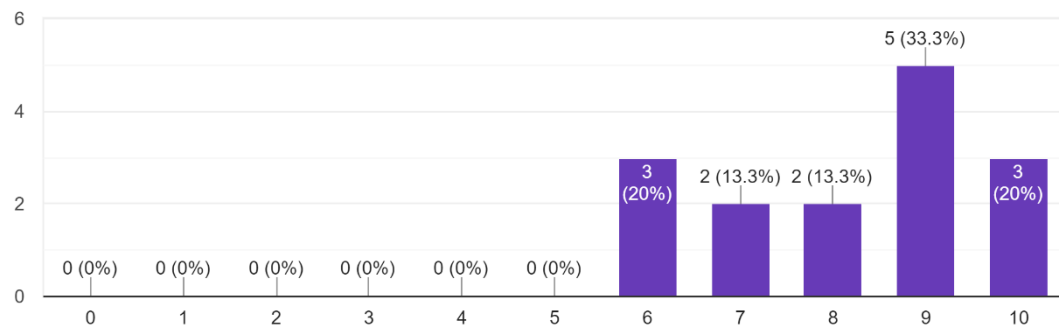


Figura 25: Experiência de navegação

Road2Biz
Portal Empresarial de Conteúdos e CRM Integrado

Como foi, relativamente à organização de conteúdos a sua experiência? (em que 10 é a nota máxima)

15 responses

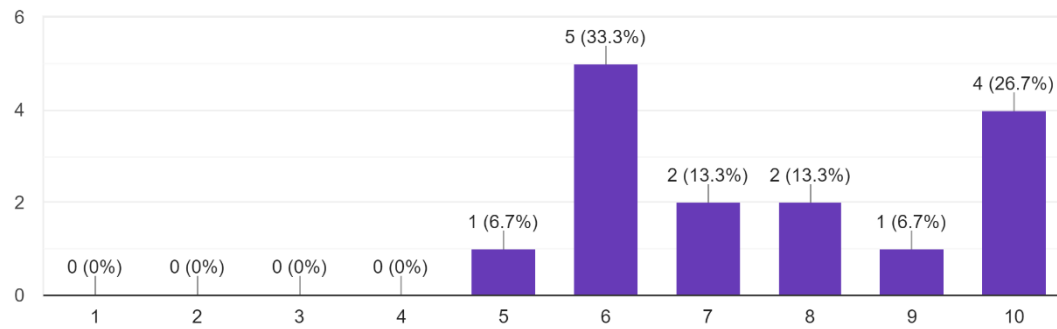


Figura 26: Organização de conteúdos

Acha que o formulário de contacto existente é suficiente para o contacto com a entidade em questão?

15 responses

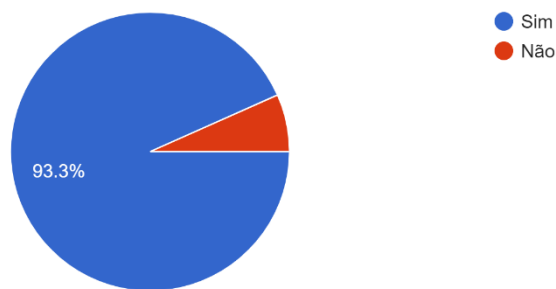


Figura 27: Formulário de Contacto

Ao analisar as respostas ao questionário conseguimos depreender que no geral a experiência do utilizador que utilizou o portal de conteúdos é, de uma forma generalizada, bastante satisfatória. A maioria dos utilizadores consideram-se utilizadores frequentes e/ou experientes e são maioritariamente do sexo feminino. Estes utilizadores consideram a sua experiência no geral bastante satisfatória, sendo a nota 9 (0-10) a principal resposta a esta questão (33.3%).

No que diz respeito à organização dos conteúdos pode dizer-se que as respostas já foram mais diversas, sendo a principal resposta a nota 6 (33.3%), obtendo, no entanto, várias notas 10.

No final, apenas um utilizador considerou que o formulário de contacto existente no portal de conteúdos não é suficiente para estabelecer contacto com a empresa *Road2Biz*.

7. Conclusão e Trabalhos Futuros

Com a realização deste trabalho foi possível perceber o quão conveniente este tipo de sistemas é para uma organização. Neste caso, a empresa Road2Biz, com a implementação de um módulo de gestão de clientes através da plataforma Odoo passa a ter a sua informação toda organizada e acessível em qualquer lado e de uma forma bastante simples.

Relativamente ao módulo de gestão de marketing, através da plataforma MailChimp será possível progredir no que diz respeito à sua comunicação e ações de promoção da *Road2Biz*, com este sistema torna-se mais fácil e rápido de criar campanhas e direcioná-las a todo o seu público ou aquele que faça mais sentido consoante a campanha e o objetivo da mesma. Desta forma será mais fácil proporcionar o aumento de *leads* e possivelmente avançar para um contrato ou venda de um produto com um cliente.

É também de salientar a importância que o sistema de gestão de conteúdos apresenta neste projeto, dada a versatilidade e facilidade em integrar estes sistemas com o *WordPress* através da utilização de *plugins*, faz com que esta integração seja bastante mais fácil sem ter a necessidade da utilização de qualquer outro *software*.

Para trabalhos futuros seria interessante aumentar o nível no que diz respeito a este projeto e implementar um sistema que tivesse a capacidade de utilizar a informação dos clientes em posse da organização para gerar ainda mais *leads* e *income* para a *Road2Biz*. Existe informação como a localização dos clientes ou até mesmo a faturação total que permite perceber o que faz mais sentido para o cliente ou até mesmo quais as capacidades financeiras do mesmo.

É necessário também evidenciar a importância de algumas unidades curriculares durante o percurso no curso de Informática de Gestão para a realização deste trabalho final de curso, como por exemplo Base de Dados, Engenharia de Software, Linguagens de Programação, Teoria e Prática de Marketing, entre muitas outras.

Bibliografia

Wordpress. Disponível em: <https://www.wordpress.org>

Wordpress Documentação. Disponível em: <https://codex.wordpress.org/> [Acedido Jan. 10, 2020].

Site Original Road2Biz. Disponível em: www.old.road2biz.pt [Acedido Dec. 1, 2019]

Odoo. Disponível em: www.odoo.com

Odoo Documentação. Disponível em: <https://www.odoo.com/documentation/13.0/> [Acedido Fev. 2020]

MailChimp. Disponível em: www.mailchimp.com [Acedido Fev. 2020]

Ciriaco. Douglas “Os cinco melhores sistemas de gerenciamento de conteúdo gratuitos.” Julho, 2015. [Online]. Available: <https://canaltech.com.br/internet/os-5-melhores-sistemas-de-gerenciamento-de-conteudo-gratuitos/> [Acedido Janeiro, 2020]

Ariane. G “O que é CMS (Sistema de Gerenciamento de Conteúdo)?” Janeiro, 2019. [Online]. Available: <https://www.hostinger.pt/tutoriais/o-que-e-cms/> [Acedido Janeiro, 2020]

Sistema de gerenciamento de conteúdo [Online]. Available: https://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gerenciamento_de_conte%C3%BAdo [Acedido Janeiro, 2020]

Ewer. Tom “WordPress vs Joomla: Which CMS to choose for Your Website? Junho, 2019. [Online]. Available: <https://themeisle.com/blog/wordpress-vs-joomla/> [Acedido Janeiro, 2020]

Joomla [Online]. Available: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Joomla> [Acedido Janeiro, 2020]

SuiteCRM [Online]. Available: <https://en.wikipedia.org/wiki/SuiteCRM> [Acedido Janeiro, 2020]

Odoo [Online]. Available: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Odoo> [Acedido Janeiro, 2020]

Drupal [Online]. Available: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Drupal> [Acedido Janeiro, 2020]

IEEE, “How to Cite References: IEEE Documentation Style”. Disponível em: https://secure.grupolusofona.pt/ulht/moodle/pluginfile.php/661672/mod_resource/content/2/IEEE%20Citation%20Guidelines.pdf

Anexos

- Ficheiro Excel “requisitos_road2biz.xlsx”