Técnico Luis A.Vedovello Filho

Interação Humano-Computador

Prof. M.Sc Fernando Toniolli

Logotipo, nome da empresa

Descrição gerada automaticamenteÍndice de Conteúdos

1. Termos Frequentes
2. Introdução ao Caso
3. Histórias
   1. Responsável Técnico
   2. Dono da Empresa
   3. Cliente
   4. Gerência
4. Análise das Histórias
   1. Situação-Problema
5. Cenário Conceitual
6. Corpus de Cenário
7. Modelo Conceitual
8. Termos Frequentes:

SEO – Search Engine Optimization. É a otimização do serviço de busca em uma página a fim de que seja exibida organicamente em pesquisas relacionadas ao tópico. Um bom SEO pode garantir milhões de cliques por ano, enquanto um SEO mal-feito pode prejudicar ainda mais a situação.

GD – Google Docs. Google Docs é um serviço disponibilizado pelo Google que organiza documentos, arquivos, planilhas e códigos, através de permissões.

Checklist – A checklist nada mais é que uma lista de requisitos que devem ser cumpridas.

1. Introdução ao Caso

Tabela

Descrição gerada automaticamente com confiança médiaUm técnico de SEO usa o Google Docs para armazenar requisitos requiridos para fazer relatórios, em sites de clientes de sua empresa de SEO. A empresa deste técnico oferece a análise, e não resolução dos problemas, que fica à responsabilidade do cliente.

Figura 1 – Exemplo do Google Docs

Antes de começar a análise, o cliente passa por um processo de Onboarding, onde a equipe de Gerência faz diversos questionamentos a respeito do site, como, se há blog, quais os objetivos do site, explica como será o processo, determina custos, e outras informações relevantes.

Após o onboarding, é possível começar a análise técnica. No Docs, há uma tabela de itens que devem ser cumpridos. Sua tabela tem 25 itens de requisitos, como, se a página possui inscrição no Google Businesses, se possui Blog com conteúdo, entre outras demandas que a página deve ter para ser escolhida e favorecida pelo motor de pesquisa do Google.

Usando o SEO Screaming Frog, verifica se a página possui headers suficientes, texto, poucas palavras repetidas e ortografia correta. Checa 1 por 1 enquanto realiza o SEO da página do cliente, sendo sempre a mesma tabela a ser analisada. Então, passa a informação para a planilha.O processo todo demora cerca de 35 minutos até 1 hora.

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamenteFigura 2 – Exemplo de resultado de página no Screaming Frog

Ele então recomenda melhorias, especificadas no documento, e envia essas informações à equipe da gerência para que possam apresentar ao cliente. Nisso, é feita a apresentação, exibindo a planilha, e a documentação até então. É pedido que o cliente conserte seu site segundo as recomendações da planilha. Após o contratante realizar as mudanças recomendadas, normalmente em algumas semanas ou meses, é feita outra análise técnica e é encaminhada para a gerência. A equipe da Gerência apresenta novamente o que deve ser melhorado, até estar tudo OK.

Diagrama

Descrição gerada automaticamenteFigura 3 – Fluxo de Serviço Exemplificado

1. Histórias

Serão analisados relatos dos membros envolvidos no Fluxo de Serviços da Empresa.

* 1. História Carlos – Responsável Técnico

Carlos é o reponsável técnico da empresa, e passa a maior parte de seu horário de trabalho fazendo a manutenção dos documentos e refazendo análises. Também é responsável por agendar reuniões entre outros membros de equipe, e deve estar presente em todos os showcases da empresa*.*

*“É muito desorganizado. Temos 120 pastas espalhadas pelo GD, e isso apenas para os clientes dos últimos meses. Estamos com atraso na entrega para pelo menos 12 clientes. Ou contratamos mais funcionários e gastamos tempo treinando os mesmos, otimizamos o sistema, ou não conseguiremos manter o fluxo de clientes.”*

Ele relata que passa 1 hora por dia em cada análise de documento.

*“É arcaico o sistema de documentos que temos, tanto para atualizar-lo, quanto para fazer a análise inicial. A análise de SEO em diversos pontos possui os mesmos problemas para 90% dos sites. Pouco conteúdo, poucos headers, ou headers demais e links repetidos. É necessário que a atenção do técnico seja investido em encontrar problemas mais minuciosos que realmente requerem a análise profunda do site, pois estes quem diferenciam os sites em primeiro lugar na pesquisa, e os últimos.”*

* 1. História Orlando – Dono da Empresa

Orlando é o dono da empresa de SEO em que Carlos trabalha, é quem estabeleceu o sistema de documentos atual, e é quem encomendou um sistema novo.

*“Quando começamos, o sistema de documentos funcionava perfeitamente, pois um único técnico conseguiria dar conta de cinco ou dez clientes por mês. Conforme o escalonamento do serviço, e crescimento da empresa, assim como fluxo de clientes, gerou-se uma demanda por algo que melhor organize os resultados, os problemas mais óbvios do site, e permita que o responsável técnico faça a análise minuciosa de outros pontos que necessitam de mais cuidado. Liberar o responsável técnico para outras funções importantíssimas dentro da empresa também é necessário. Seria possível resolver isso através da contratação de novos funcionários, entretanto, não melhoraria a qualidade do resultado, muito menos consertaria todos os problemas no longo prazo. O descontentamento de alguns clientes me preocupa.”.*

* 1. História Roberto – Cliente, dono de Outra Empresa

Roberto é dono de uma empresa que possui um site e um blog, que contratou esta empresa de SEO. Ele mesmo era o desenvolvedor fullstack de seu site e gostaria de gerar tráfico orgânico. Ele passou pelo onboarding e após a análise, foi detalhado o que havia de errado em seu site. Este é um relato após 2 meses do serviço.

*“Até consegui entender o que havia de fato errado no site. Consertei uma parte e não soube consertar outras, mas não sabia 100% se o que tentei consertar foi resolvido, pois não há como ver em tempo real as mudanças no SEO. É um processo demorado que leva semanas e preciso esperar a análise dos mesmos, e todo mês que interpretamos mal algo que deve ser corrigido, é mais uma mensalidade desse serviço. Isto me deixa desconfiado da empresa, pois acredito que podem haver soluções melhores e mais eficientes em outros lugares. Estou considerando migrar, ou até mesmo contratar minha própria equipe de SEO.”*

* 1. História Amira – Gerente da Empresa

Amira é Gerente da Empresa, responsável por fazer o onboarding e apresentar a tabela técnica e ficha de documentação ao cliente após a análise. *“É fácil comunicar ao cliente o que os ajustes que o site do mesmo precisa, uma vez que a análise já foi feita. Entretanto, a visualização da tabela pode ser confusa sem alguém para explicar e acompanhar. Como são centenas de itens, apenas dezenas são corrigidos de reunião em reunião.”*

1. Análise das Histórias e Situação-Problema

Na Empresa de SEO, A demanda pelo serviço vem aumentando considerávelmente. A Empresa pode contratar mais funcionários, porém há o custo de treinar-los e pagar os mesmos.

Podemos extrair da História de Orlando as seguintes soluções teorizadas:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Solução | Objetivos | Pontos Fracos |
| Contratar Técnicos | Dividir o trabalho entre diversos técnicos. 1 ou 2 já resolveriam a demanda temporária. | Solução Temporária, pois a demanda pode subir ainda mais. Talvez não supra toda a demanda. O sistema continuará inchado. É necessário treinar os mesmos. |
| Software de Automatização e Integração ao SEO | Solução semipermanente, reduzir a quantidade de trabalho feito, reduzir o número de funcionários necessários. No longo prazo, gerar mais qualidade e clientes pela qualidade e facilidade. | Custo inicial mais elevado. Pode dar pane. Requer manutenção. |

Tabela 1 – Tabela de Soluções Pensadas por Orlando e Objetivos

E determinar, através dela, os problemas que ele quer resolver.

Problemas Identificados

* A qualidade no sistema atual será comprometida pelo tempo em que é consumido para organizar tudo.
* A mudança e atualização analógica do sistema levam horas, e o escalonamento é comprometido, assim como o tempo do Responsável Técnico.
* A maior reclamação nas histórias é a falta de organização.
* Atrasos ocorrem pelos problemas já mencionados.
* O cliente não possui atualizações em tempo real, demorando semanas entre reuniões.

Sabendo disso, é possível gerar um cenário conceitual.

1. Cenário Conceitual – SASEO (Sistema de Automatização de SEO)

No sistema antigo, a organização de arquivos é terceirizada em servidor da Google através do GD. Os arquivos ficam esparsos e desorganizados em mais de 100 pastas. No novo sistema, estes arquivos serão organizados automaticamente e acessados visualmente tanto pelo técnico, quanto gerente e cliente. Ao invés do técnico fazer analogicamente a análise todas as vezes, o sistema deverá fazer a checklist toda vez que houver mudança no site do cliente e possibilitar que o técnico adicione comentários em tempo real.

O sistema não servirá apenas para os clientes, mas também para auxiliar na organização interna da empresa com seus clientes. O técnico não deverá ter trabalho em assinalar os itens mais básicos, como número de palavras do site e páginas sem headers, que serão feitos automaticamente. O sistema contará com quantidade de dias restantes para a análise do técnico especializado para cada checklist, e informará se o cliente ao técnico se o cliente já consertou os problemas mais comuns entre os sites.

O Fluxo de Serviço pode ser alterado para o seguinte formato:

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

Figura 4 – Fluxo de Serviços no Cenário Conceitual

O sistema também deverá permitir um canal de comunicação entre Técnico e Clientes, assim qualquer dúvida pode ser sanada pelo próprio sistema.

Ademais, será necessária a utilização de computadores ou celulares e internet de todas as partes, e servidores especializados para manutenção e armazenamento do banco de dados para a empresa.

**Requisitos do Sistema**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| P.A\* | Requisito | Prioridade | Observações | Agente | Problema Atacado |
| 1 | **Receber Análise Técnica Automática** | **1** | **Input: https do Site.** | **Cliente** | **Eficiência** |
| 3 | **Visualizar Requisitos SEO** | **1** | **Informado pelo Sistema** | **Design** |
| 8 | **Comunicação em Tempo Real com Técnico** | **2** | **Canal de comunicação Integrado** | **Comunicação** |
| 9 | **Inserção de Site(s) e Blogs adicionais** | **3** | **Opcional** | **Eficiência** |
| 10 | **Verificar Versões Antigas do Site** | **3** | **Opcional, ótimo para acompanhar a evolução.** | **Design** |
| 7 | **Atualização Instantânea após mudança no Site** | **2** |  | **Eficiência** |
| 2 | **Realizar Análise Minuciosa de SEO no HTTPS provido** | **1** |  | **Técnico** | **Eficiência** |
| 5 | **Inserir observações e sugestões de melhoria** | **1** |  | **Eficiência** |
| 11 | **Integração com Screaming Frog – Usar a própria ferramenta no aplicativo** | **3** | **Opcional, pode ser usado a parte** | **Eficiência** |
| 8 | **Manipulação dos Feedbacks** | **2** |  | **Comunicação** |
| 6 | **Inserção de novo item da checklist para cliente** | **1** |  | **Comunicação** |
| 4 | **Visualização de todos os Inputs e Checklists, Acrescentar Documentação** | **1** |  | **Gerente** | **Design** |

**Tabela 2 – Requisitos do Sistema**

**\*P.A = Prioridade Absoluta**

**Definição de propriedades;**

**Prioridade:**

* **1.** Função integral ao funcionamento do sistema.
* **2.** Função necessária e útil, porém o sistema é utilizável sem a mesma.
* **3.** Função útil, mas não importante.

**Problema Atacado:**

* **Eficiência.** Diz respeito à otimização do fluxo de serviço e melhoria na qualidade final.
* **Design.** Diz respeito à melhoria visual da organização das estruturas.
* **Comunicação.** Diz respeito à integração entre os Agentes.

**Gráfico 1 – Visualização de Dados da Tabela de Requisitos – Problema Atacado**

1. **Corpus de Cenário**

**Podemos definir o Corpus à base das funcionalidades:**

* O técnico possuirá um dashboard com todas as informações e checklists a serem feitas, a respeito de um determinado cliente e seu site para acompanhar o progresso do mesmo.
* O técnico poderá editar itens da checklist, alternando entre itens determinados pelo sistema e itens determinado por técnicos.
* O técnico poderá adicionar novos itens nessa checklist, e atualizará em tempo real para o cliente.
* O técnico e o gerente terão acesso a toda a base de dados.
* O cliente terá acesso a um dashboard para inserir seu site principal. Ao fazer isso, a base de dados da empresa já será atualizada.
* O cliente verá em tempo real o processamento de seu site e estatísticas sobre o mesmo.
* O cliente poderá conversar através da interface com o técnico.
* O gerente terá acesso à mesma interface do cliente e do técnico para fazer a reunião final e exposição de todos os resultados.

1. **Cenários Concretos**

Texto

Descrição gerada automaticamente

**Figura 5 – Cenário Concreto do Cliente**

Texto

Descrição gerada automaticamente

**Figura 6 – Cenário Concreto do Técnico**

Texto

Descrição gerada automaticamente

**Figura 7 – Cenário Concreto do Gerente**

1. **Modelo Conceitual**

**Modelagem de Objetos**

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

**Figura 9 – Modelagem de Objetos**