

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Quando as pessoas ligam para cancelar serviços as empresas abaixam os preços para não perder o cliente. Quer dizer que a pessoa perdeu o dinheiro que poderia ter sido descontado se soubesse que isso ia acontecer e tivesse ligado antes.

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema aconteci-

Membros da Equipe

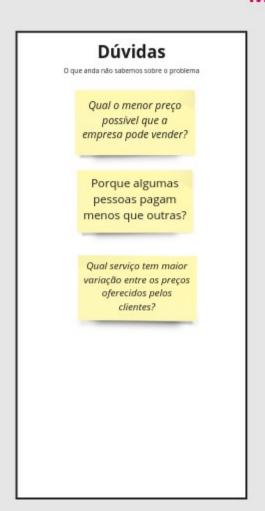
Eric	Vitor	Davi	
Lucas	,		
Letícia			
,			Liste todos as integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela <u>Design Thinkers Group</u>.

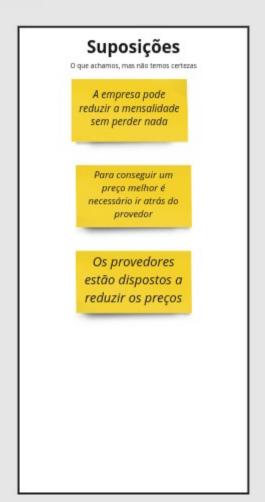
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attibution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/



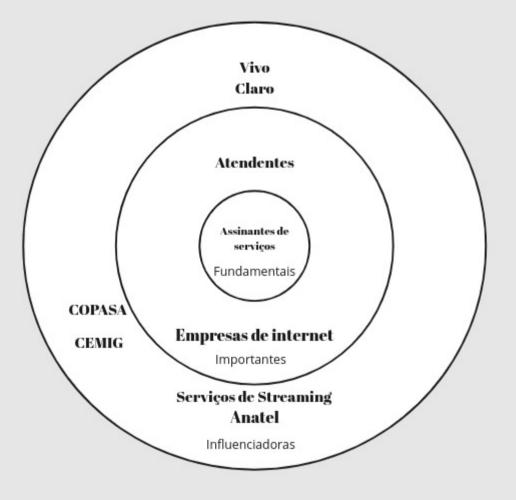
Matriz de Alinhamento CSD







Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução. Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas

Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.

Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

Entrevista Qualitativa

Você conhece alguém que paga menos por um mesmo serviço que você Pergunta Pergunta Voce sabe quanto voce paga em seus serviços? Sabia que eles aumentam? Resposta Resposta 1 a cada 3 pessoas conhecem alguém que paga menos pelos mesmos Aproximadamente 1 a cada 3 pessoas não sabem quanto pagam ou serviços que o custo dos serviços aumentaram Pergunta Pergunta Você já tentou pedir para reduzir o preço do seu serviço? Resposta Resposta Aproximadamente metade das pessoas Uma parte dos entrevistados tentou conseguir descontos de seus serviços já receberam ofertas de desconto Pergunta Você atende e escuta ligações de telemarketing? Pergunta Quais serviços de pagamento recorrente você utiliza? Resposta Resposta Serviços de streaming de filmes e de musica, Quase todos os entrevistados ignoram ligações de telemarketing, além de planos de internet são os mais usados com apenas 15% estando dispostos a atender Highlights de Pesquisa 31/02/1999 miguel praça Raul Soares Nome Data Local O que os participantes falaram ou fizeram que surprendeu, ou Aspectos que importaram mais para os participantes falas mais significativas. As pessoas estão mais dispostas a ir atrás dos descontos do que receber ligações com ofertas

Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista

Os elientes não tem paciência com os atendentes, principalmente os de telemarketing Novos tópicos ou questões para explorar no futuro

Preços mais acessíveis para estudantes e/ou idosos.

Persona / Mapa de Empatia

PERSONA



NOME

Ana Maria Braga

IDADE

34 anos

HOBBY

Sair com as amigas e jogar buraco

TRABALHO

Dona de casa

PERSONALIDADE

- Fofoqueira
- · Pão-duro
- Impaciente
- Orgulhosa
- · Teimosa

SONHOS

Ganhar na mega sena para não se preocupar com as despesas

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Celular - Passa a maior parte do tempo mandando mensagens para suas amigas e famílias.

TV - Adora assistir filmes e series no Netflix com seus gatos em sua poltrona

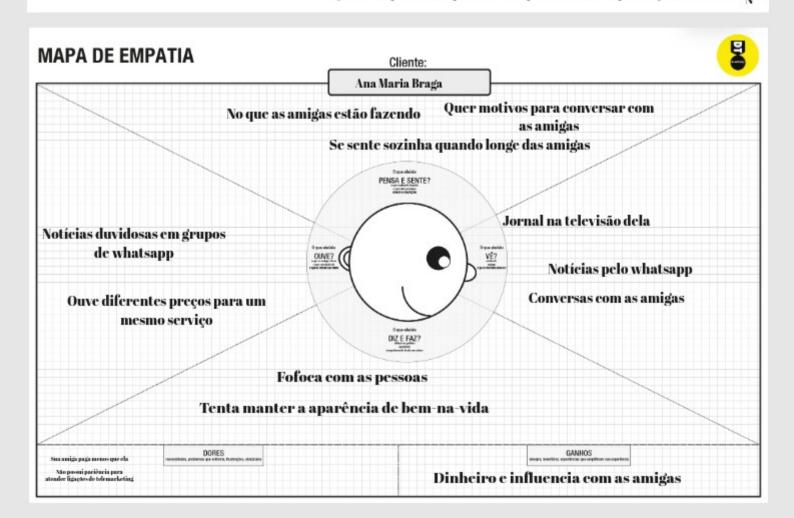
OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Ana descobriu que sua amiga paga menos em seu plano de internet com a mesma operadora

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Com muita paciencia
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz? Não discutir com ela



PERSONA



NOME

Marllon Caxias

IDADE

38

HOBBY

Beach tênis Academia

TRABALHO

Empresário de uma empresa de computação

PERSONALIDADE

Amigável Orgulhoso Determinado

SONHOS

Que sua empresa de muito certo

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Computador - usa quando está na empresa junto de seus funcionários trabalhando Celular -No seu tempo livre

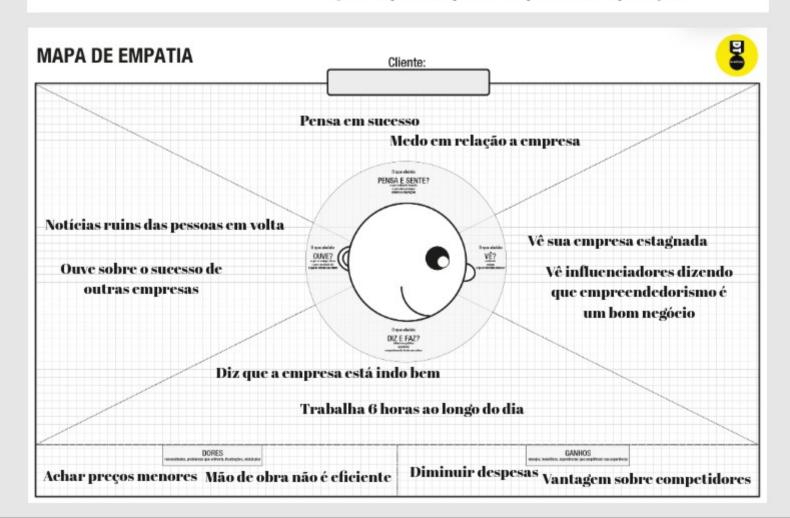
OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Deixar mais barato os serviços usados pela empresa

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?



Persona / Mapa de Empatia

PERSONA



NOME Murillo Santiago

IDADE :

HOBBY Jogar videogame

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

Tímido Preguiçoso Se importa bastante com dinheiro

SONHOS

Arranjar um emprego durante a faculdade

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Computador, celular e smart tv. Usa o Computador para jogar em casa o celular pra ver memes no twitter e a smart tv pra ver netflix

OBJETIVOS CHAVE

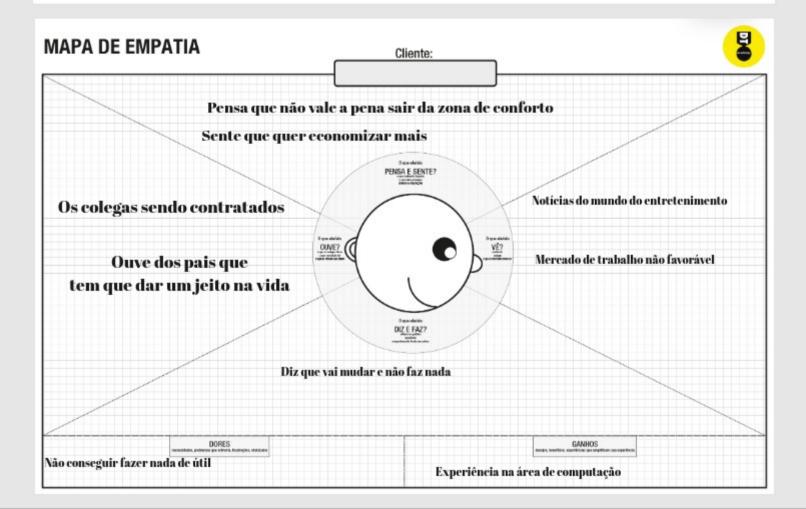
Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Pagar menos porque ele é pobre e precisa de dinheiro pra gastar no mcDonalds

Tratá-lo com atenção e carinho

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?



Brainstorming / Brainwriting

Davi	Vitor	Eric	Letícia	Lucas Lopes	Participant 6
Formulário com a media de preços dos diferentes serviços	juntar as ofertas e mostras as opções	Um site com lista de serviços e preços	Comparar o preço que cada usuario paga por um serviço	Comparar o preço de streamings parecidos e ver seus preços	
Aproveitar das informações passadas pelos clientes para atualizar um banco de dados com os diferentes preços	fazer uma "balança" com benefícios e malefícios de diversos serviços	Receber a conta da pessoa e nós mesmo ligarmos para o serviço para reduzir o preço dele	Ter uma tabela comparando os valores pagos em cada plataforma	Um aplicativo que estreita o relacionamento entre cliente e serviço	
Calculadora de preço pago por media real de cada serviço, onde o site avisa se o cliente esta pagando a mais e qual serviço é mais barato	um ambiente que consiga reunir todas as ofertas, tirando propaganda de fundo de ônibus, banca, telemarketing, entre outros lugares.	Pagar 10 reals para o cara uploadar a conta de luz/água/qualquercoisa dele. Depois vendemos informação em coisas mais baratas	Informar quais serviços não são possiveis conseguir desconto	Otimizar o contato de forma a ser agradavel ao cliente	
Descobrir qual o valor real dos serviços (netflix, telefone, e tals) e falar qual tem o preço por qualidade mais barato	feedback entre cliente e empresa	Consultoria para diminuir preços para empresas	Ter uma área onde as empresas podem "justificar" a diferença nos preços de um mesmo serviço	Transmiti informaçaoes mais eficientes sobre o preço dos serviços	
Site especializado em fazer vaquinha, onde todo mundo paga a mesma conta do serviço de streaming e divide os beneficios deste	um menu com todos os tipos de cobranças pelo cliente, mostrando o que ele gasta com o que e porque.	Pagar vendedores de telemarketing para nos dizer o quanto eles podem abaixar o serviço	Ter um forum onde as pessoas podem explicar como consiguiram reduzir um preço de um serviço e dar dicas	Alcançar os clientes atraves de mensagens	
Fórum de reclamar do preço onde os próprios usuários podem sugerir e avisas sobre as cobranças desnecessárias		Um serviço que o cara faz upload das contas deles mensalmente e falamos se dá pra diminuir ligando pra empresa			
Local de voto para as empresas com serviços mais baratos por qualidade, onde os próprios usuários votam		Serviço para ajudar a processar empresas que estão cobrando menos de outra pessoa			

Mural de Possibilidades

MURAL DE POSSIBILIDADES



Um site com lista de serviços e preços juntar as ofertas e mostras as opções Formulário com a media de preços dos diferentes serviços Ter um forum onde as pessoas podem explicar como consigniram reduzir um preço de um serviço e dar dicas Forum de reclama do preço onde os próprice unuários podem sugerir e avisas sobre as cobranças desnecessárias

Ter uma área onde as empresas podem "justificar" a diferença nos preços de um mesmo serviço

feedback entre cliente e empresa

Um aplicativo que estreita o relacionamento entre diente e serviço Local de voto para as empresas com serviços mais baratos por qualidade, onde os próprios usuários Otimizar o contato de forma a ser agradavel ao cliente

Calculadora de preço pago por media real de cada serviça, onde o site avisa se o cliente esta pagardo a mais e quai serviço é mais barato

Um serviço que o cara faz upload des contas deles mensalmente e falamos se dà pra diminuir ligando pra

Consultoria para diminuir preços para empresas

Serviço para ajudar a processar empresas que estão cobrando menos de outra pessoa

IDEIA 1

Fórum onde usuários e possivelmente empresas discutem sobre o preço do serviço

IDEIA 2

Consultoria para empresas diminuírem o preço de suas contas

IDEIA 3

IDEIA 5

Site onde há uma lista e formulário com o preço mais baixo de um serviço

IDEIA 4

Site que fala se você está pagando mais do que podia ao você colocar sua conta

Site em que você coloca suas contas e procura alguém disposto a negocialas

IDEIA 6

Priorização de Ideias



Detalhamento das Ideias

Site que fala se você está pagando mais do que podia ao você colocar sua conta

Site em que você coloca suas contas e procura alguém disposto a negocia-las

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

O usuário insere qual serviço ele quer analisar e quando esta pagando

Pessoas que não tem certeza se podem pagar menos pagar menos

QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

O cliente vai poder ter uma noção do preço de um serviço e saber se pode tentar renegociar

> Database que acumula os dados já dados pelos usuários e caso receba um novo dado, avisa se o cliente paga mais que a maioria e como ele pode diminuir esse preço. Seja alterando o provedor do serviço ou arranjando maneiras de dividir este preço.

> > COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

O usuario poderia fazer um upload de uma conta e os responsáveis pelo site ligariam para negociar com o serviço em questão

Pessoas que gostariam de pagar menos em suas contas

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

O cliente consegue diminuir o valor de suas contas sem ter o poblema de ligar e conversar com telemarket

O site teria uma página onde o usuario faria o upload e, para os responsáveis aparecia as solicitações

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

Detalhamento das Ideias

Site onde há uma lista e formulário com o preço mais baixo de um serviço

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

Usuário pode ver lista com serviço e preços

Também pode inserir um novo item na lista

Quando o usuário estiver procurando um serviço barato que o atual POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

Ele agora terá conhecimento sobre o preço das coisas que paga

Frontend html css e javascript e backend pode ser com alguma database, como mysql

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?

QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

MAPA CONCEITUAL



COMO FUNCIONA?

Pessoas podem criar tópicos e outras

pessoas podem comentar

neles

Fórum onde usuários e possivelmente empresas discutem sobre o preço do serviço

POR QUE MELHORA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?

Caso alguma dúvida surja, é possível receber mais rapidamente as soluções e sugestões por pessoas que tiveram experiências parecidas

Frontend javascript e com alguma backend, como mysql para armazenar posts

QUEM IRÁ USAR ISTO E QUANDO?

Usuarios que se sentiram

conversar com empresas

injustiçados e desejam

COMO PODE SER IMPLEMENTADO?