

FIAP - Faculdade de Informática e Administração Paulista

AMANDA DANTAS DE SOUZA	RM552352
BEATRIZ MARIA DOS SANTOS	RM552233
HELOISA VITAL DE MELO	RM552323
MARCELA STADE CARVALHO	RM552372
WEVERTON LUIS SANTANA DE SÁ	RM98730

DOCUMENTO DE VISÃO

São Paulo - SP - Brasil

2024

FIAP - Faculdade de Informática e Administração Paulista

AMANDA DANTAS DE SOUZA	RM552352
BEATRIZ MARIA DOS SANTOS	RM552233
HELOISA VITAL DE MELO	RM552323
MARCELA STADE CARVALHO	RM552372
WEVERTON LUIS SANTANA DE SÁ	RM98730

DOCUMENTO DE VISÃO

Trabalho acadêmico para disciplina de Engenharia de Software, no curso Bacharelado em Sistemas de Informação

Professor: Fábio Nogueira de Campos

FIAP - Faculdade de Informática e Administração Paulista

Bacharelado em Sistemas de Informação

Engenharia de Software

São Paulo - SP - Brasil

2024

Sumário

1	PROBLEMÁTICA	3
1.1	Solução	3
1.2	Público-alvo	4
1.3	Concorrentes	4
1.4	Diferenciação competitiva	5
2	RELAÇÃO COM A DISCIPLINA	6

1 Problemática

Relatos de atuais e ex-vendedores da Natura destacaram a dificuldade de captação de clientes, principalmente diante da concorrência das lojas físicas e site on-line da empresa, que oferecem preços competitivos e entrega pontual. Além disso, para muitos clientes, o processo de compra com consultoras de beleza é considerado antiquado e não prático, fazendo com que optem por outras formas de adquirir seus produtos.

Diante desse panorama, a Tech Five traz uma proposta que busca solucionar o déficit de vendas das consultoras, incentivando os clientes a optarem pela compra através delas. Ao promover esse canal, não apenas contribuímos para o crescimento da empresa, mas também proporcionamos benefícios direto às consultoras, aumentando sua base de clientes e, conseqüentemente, seus lucros. Essa abordagem não só revitalizaria o papel das consultoras de beleza na estratégia de vendas da Natura, mas também reforçaria o vínculo entre a empresa e seus clientes, promovendo uma experiência de compra mais personalizada e exclusiva.

1.1 Solução

Como solução para a falta de engajamento das consultoras causada pela dificuldade de construir uma relação com os clientes Natura, a Tech Five propõe uma plataforma que irá facilitar o contato entre eles. A aplicação contará com um cadastro para ambos, que, ao realizarem seu primeiro acesso, serão direcionados para uma tela onde farão uma seleção de tags. Para os clientes, elas terão relação com o tipo de produto que gostam e estão buscando; já para as consultoras, serão relacionadas as suas especialidades e os produtos que geralmente vendem.

O sistema será dividido em dois tipos diferentes de perfil:

- **Cliente:** para novos clientes, após selecionar as categorias que mais se encaixam com seu perfil, será disponibilizada uma lista de consultoras que estejam próximas a sua localidade e tenham especialidades e produtos que condizem com os interesses selecionados. O usuário poderá escolher uma consultora e enviar uma solicitação de atendimento.

Após a consultora adicionar esse cliente a sua carteira, ele terá um feed personalizado em seus próximos acessos, onde serão exibidos suas categorias de interesse e os produtos que a consultora tem em estoque no momento. O consumidor poderá enviar uma solicitação de compra com os produtos desejados e, para fidelizar e estimular os usuários a comprarem com as consultoras, a cada pedido atendido,

pontos serão acumulados, que poderão ser trocados por cupons, brindes e descontos exclusivos.

- **Consultora:** desde seu primeiro acesso a consultora terá disponível os compradores que estão próximos e que se encaixam com os serviços que ela oferece. Assim, poderá oferecer atendimento a eles, facilitando a expansão de sua carteira de clientes.

Além disso, em sua tela inicial serão exibidas as solicitações de contato enviadas por possíveis novos compradores, onde estarão disponíveis as informações de contato deles e pedidos a atender de seus clientes já registrados, onde estarão disponíveis as informações de contato do cliente e os produtos solicitados. Ela contará também com gráficos de últimas vendas e relatórios de clientes mais ativos e clientes inativos.

As consultoras poderão selecionar os produtos presentes em seu estoque para serem exibidos aos clientes.

1.2 Público-alvo

Pensando que nossa plataforma visa facilitar o contato entre consultora e cliente, nossos principais públicos-alvo são:

- **Clientes Natura:** pessoas interessadas em comprar produtos Natura, que desejam uma experiência personalizada de compra e interação com consultoras.
- **Consultoras Natura:** pessoas que atuam como consultoras Natura, que desejam expandir sua base de clientes e melhorar sua eficiência na venda de produtos.

1.3 Concorrentes

O mercado de perfumaria e cosméticos é extremamente competitivo, com inúmeras empresas buscando formas de se diferenciar e conquistar a lealdade dos clientes. Nesse cenário, duas das maiores empresas do Brasil, a Natura e a O Boticário, adotam estratégias semelhantes, mas também têm suas peculiaridades.

A O Boticário tem uma forte presença no mercado, com um extenso catálogo de produtos e uma rede de revendedores bem estabelecida. Assim como a proposta da Tech Five, a O Boticário adota uma abordagem tecnológica para melhorar a experiência dos clientes e dos revendedores, com um aplicativo dedicado para as revendedoras e uma plataforma para as clientes.

1.4 Diferenciação competitiva

Ao fazer uma análise detalhada das plataformas de interação da O Boticário, nota-se que há algumas áreas em que a experiência do cliente pode ser aprimorada:

- **Integração das Plataformas:** a O Boticário oferece uma página web separada para os clientes encontrarem revendedores. Essa falta de integração pode ser um obstáculo para os clientes que procuram uma experiência fluida, diminuindo o interesse em comprar com uma consultora;
- **Personalização da Experiência:** ao buscar um revendedor, o cliente é direcionado para uma busca baseada em endereços, o que não torna a experiência do consumidor personalizada;
- **Promoção dos Benefícios:** a divulgação das vantagens de comprar com uma consultora é mínima, fazendo com que cada vez menos compradores saibam dos benefícios;
- **Relações Mais Profundas:** as relações entre revendedores e clientes tendem a ser transacionais, com pouco enfoque no estabelecimento de conexões mais profundas.

Com o objetivo de diferenciar a plataforma Natura de suas concorrentes, a proposta da Tech Five oferece uma solução que vai ao encontro dessas necessidades, visando promover uma experiência mais fluida e intuitiva, incentivando os clientes a interagirem com as consultoras de forma mais eficaz. A personalização da experiência permite que os clientes encontrem consultoras mais alinhadas com seus gostos e necessidades.

Além disso, a abordagem da Tech Five enfatiza a construção de relacionamentos mais profundos entre revendedores e consumidores, com ferramentas que incentivam a interação contínua e a promoção de benefícios exclusivos. Essa abordagem não apenas beneficia os clientes, mas também fortalece a rede de consultores Natura.

Dessa forma, a nossa proposta representa uma oportunidade significativa para a Natura aprimorar sua oferta e estabelecer um novo padrão de excelência no atendimento ao cliente e na construção de relacionamentos, impulsionando o crescimento e a competitividade da empresa em um mercado dinâmico e em constante evolução, diferenciando-se de seus concorrentes e consolidando sua posição como líder no setor de cosméticos e produtos de beleza.

2 Relação com a disciplina

A Engenharia de Software desempenha um papel fundamental na solução criada pela Tech Five. Primeiramente, a concepção e o desenvolvimento da plataforma exigem uma abordagem metodológica e técnica, onde os princípios da matéria, como análise de requisitos, design de sistemas e desenvolvimento de software, são aplicados para garantir a eficiência e a qualidade da nossa solução. Estamos também implementando alguns conceitos do modelo FLEKS em nossa plataforma. Esse modelo se concentra em Flexibilidade, Escalabilidade e Segurança. Com ele, nossa plataforma poderá se adaptar facilmente a mudanças, escalar conforme necessário e garantir a segurança dos dados dos usuários. Essa abordagem nos ajudará a criar uma plataforma robusta, confiável e competitiva. Também planejamos montar um modelo espiral para melhor visualização do projeto, seguindo, resumidamente, os seguintes passos:

- **Ciclo 1 - Protótipo Inicial:** neste ciclo, definiremos o escopo e criaremos um protótipo básico com funcionalidades para cadastro de clientes e consultoras e uma tela de seleção de tags para personalização. Identificaremos riscos relacionados à segurança dos dados e precisão da geolocalização. Planejamos fazer um questionário com algumas revendedoras sobre o uso do atual sistema da Natura, buscando entender as melhorias e ideias. Após o desenvolvimento, testaremos e validaremos a funcionalidade do protótipo, revisando riscos para garantir a segurança.
- **Ciclo 2 - Conexão entre Clientes e Consultoras:** este ciclo focará no desenvolvimento do sistema que conecta clientes e consultoras com base em interesses e localização. Identificando riscos relacionados à precisão da correspondência e segurança no compartilhamento de informações de contato. Após o desenvolvimento, iremos testar a precisão das recomendações e a segurança do sistema.
- **Ciclo 3 - Feed Personalizado e Sistema de Fidelização:** o terceiro ciclo envolverá a criação de um feed personalizado para clientes, além de um sistema de pontos para recompensas e descontos. Avaliaremos riscos de falhas no sistema de pontos e possíveis problemas de segurança. O desenvolvimento vai incluir testes para validar a relevância das recomendações e a precisão do sistema de fidelização.
- **Ciclo 4 - Funcionalidades para Consultoras e Ferramentas Analíticas:** o último ciclo deste estágio será dedicado ao desenvolvimento de ferramentas para consultoras, como gráficos de vendas e relatórios de clientes ativos e inativos. Identificaremos riscos como imprecisões nos relatórios e problemas de interface. Após o desenvolvimento, testaremos as ferramentas para garantir precisão e usabilidade.

Com isso, concluímos que o uso do modelo espiral permite uma abordagem gradual e controlada para o desenvolvimento da plataforma da Tech Five, enfatizando o feedback contínuo, a análise de riscos e a melhoria iterativa para criar um produto final robusto e adaptável.

Além disso, para a organização da equipe e entregas durante todo o processo de desenvolvimento, iremos adotar a utilização de uma metodologia ágil.