

Artefatos do Design Thinking

1. Matriz CSD

❖ Certezas

Fazer controle de estoque de um depósito

Usar linguagens: HTML, CSS, JavaScript, C#.

❖ Suposições

Fotos dos produtos e ambientes montados.

Controle do administrador do estoque
(Informações).

Pessoa responsável por atualizar o estoque.

❖ Dúvidas

Como tratar back-end e front-end juntos.

Como fazer o banco de dados

Envio automático de confirmação por mensagem.

2. Mapa de Stakeholders



**DONOS DE COMÉRCIOS, CLIENTES DE
TAIS LOJAS, FUNCIONÁRIOS DE TAIS
LOJAS**

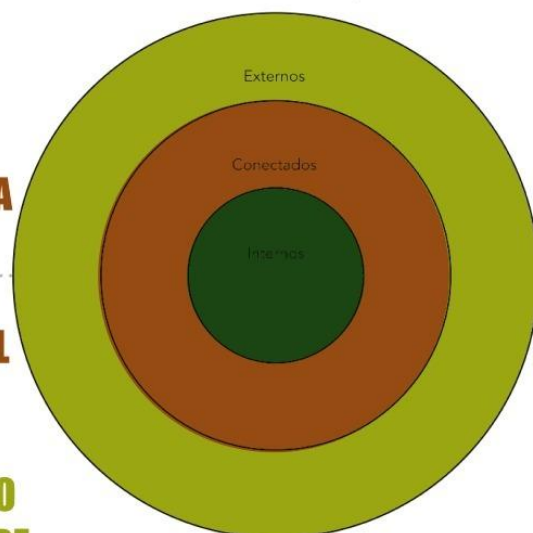


**DISTRIBUIDORA EM QUE SE COMPRA
AS MERCADORIAS, IMPOSTOS E
TAXAS DO GOVERNO LOCAL,
APLICATIVO DE MENSAGENS E GMAIL**



**GOVERNO, IMPOSTOS, FISCALIZAÇÃO
GOVERNAMENTAL, CONCORRÊNCIA DE
TAIS COMÉRCIOS**

Stakeholders Map



3. Personas

PERSONA 01:

NOME: Ian Gabriel Giovanni Bernardes

IDADE: 51 anos

HOBBY: Passeio de moto nós finais de semana

TRABALHO: Empresário de depósito de construção.

PERSONALIDADE: Reservado

SONHOS: Franquia internacional

OBJETOS E LUGARES

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

Celular e computador.

Utiliza o sistema on-line para administração da empresa.

OBJETIVOS CHAVE

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

O objetivo chave ao usar o sistema on-line e fazer a avaliação de pessoal e material, dentre outros requisitos que demanda o controle do sistema e organização da loja.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Respeito com ele e família. Situações que deixam a família dele feliz.

Preços justos, tratamento respeitoso e atenção para ajudar na escolha dos utensílios.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

Desrespeitar ele e a família dele. Não suporta grosseria. Gritos e xingamentos.

Não tratá-lo com respeito, ser impaciente com as dúvidas dele.

PERSONA 02:

NOME: José Roberto Faria

IDADE: 35 anos

HOBBY: Futebol e pedalar com amigos

TRABALHO: Gerente de depósito de material de construção.

PERSONALIDADE: Extrovertido

SONHOS: Conhecer outros países

OBJETOS E LUGARES

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

Celular, tablet e computador. Usa celular para comunicação, tablet para controle de funcionários, e computador para emissão de notas e documentos.

OBJETIVOS CHAVE

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

Utiliza o sistema on-line para controle interno do estoque, verificando reservas e disponibilidade de produtos incluindo ou excluindo os mesmos.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ele gosta de viajar. Poder fazer viagens a lugares diferentes.

Ele gosta de ser tratado de forma prática e objetiva. O que lhe deixa feliz é ter opções de itens com qualidade e bom preços para apresentar.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

Falar em excesso sobre assuntos polêmicos. DESRESPEITO. Ser injusto.

PERSONA 03:

NOME: Pedro Campos Lima

IDADE: 26 anos

HOBBY: Jogos e games

TRABALHO: Vendedor de depósito de material de construção.

PERSONALIDADE: Engraçado

SONHOS: Comprar carro novo

OBJETOS E LUGARES

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

Celular e computador. Usa celular para comunicação com clientes e uso de redes sociais para divulgar novidades. Acessa computadores para emissão de pedidos dos clientes.

OBJETIVOS CHAVE

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

Utiliza o sistema on-line para controlar reservas e fazer a devida separação dos pedidos dos clientes, mantendo o estoque organizado com o que chega e sai.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ele gosta de jogar jogos de desafios. Poder comprar jogos lançamentos.

Gosta de ser tratado com rapidez e eficiência. Fica feliz com entregas rápidas dos itens para trabalhar.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

Mexer nas coisas pessoais dele. Bagunças. Brigas de pessoas.

Ser tratado com indelicadeza e falta de respeito. *Deixa-o furioso* demora de entregas ou não cumprimento de prazos.

PERSONA 04:

NOME: Aline Rocha Dias

IDADE: 40 anos

HOBBY: Leitura e séries

TRABALHO: Vendedora de depósito de construção.

PERSONALIDADE: Egocêntrica

SONHOS: Conquistar a casa própria

OBJETOS E LUGARES

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

Celular e computador. Usa celular para comunicação com clientes e uso de redes sociais para divulgar novidades. Acessa computadores para emissão de pedidos dos clientes.

OBJETIVOS CHAVE

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

Utiliza o sistema on-line para monitorar e assessorar clientes que queiram fazer a reposição de mercadorias, avisando sobre disponibilidade do mesmo reservado anteriormente.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ela gosta de ser ouvida, gosta de compartilhar tudo sobre marketing. Ser respeitada, ter pessoas *escutando-a* falar sobre diversos assuntos.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

Desrespeito contra ela, *críticas não construtivas*. Brigas. Criticar o estilo dela de *vestir*.

PERSONA 05:

NOME: Sara Santos Bertolli

IDADE: 36 anos

HOBBY: Escalar e leitura

TRABALHO: Engenheira Civil

PERSONALIDADE: Aventureira

SONHOS: morar no Canadá

OBJETOS E LUGARES

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

Utiliza celular tablet e computador.

Para contato com clientes e fornecedores.

OBJETIVOS CHAVE

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

Utiliza o sistema on-line para ver os produtos acessar detalhes, ver a disponibilidade do produto e assim fazer a reserva ou cadastro para notificação de disponibilidade do produto, assim facilita a compra do produto com conforto e praticidade.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Gosta de ser tratado com eficiência e comprometimento. Fica feliz com entregas rápidas e materiais de qualidade.

NUNCA DEVEMOS

O que nunca devemos fazer em relação a essa pessoa? Que tipo de atitude ela não suporta?

O que deixa essa pessoa furiosa?

Ser tratada com indiferença e desrespeito. *Deixa-a furiosa falta de compromisso com prazos.*

4. Mapas de Empatia

