



Vinheria Agnello

Estudo de caso com a demanda de um
projeto de e-Commerce com foco em UX

Caso ficcional criado exclusivamente
para fins acadêmicos. Adaptado do
livro Gestão Ágil de Projetos de Design,
do professor Henrique Cordeiro

Vinheria Agnello

Estudo de caso com a demanda de um projeto de e-Commerce com foco em UX

Caso ficcional criado exclusivamente para fins acadêmicos. Adaptado do livro Gestão Ágil de Projetos de Design, do professor Henrique Cordeiro



■ A VINHERIA AGNELLO – Contexto básico



- 🍷 Empresa familiar: Operada pelo proprietário, Sr. Giulio e sua filha Bianca
- 🍷 Atua no mercado há 15 anos apenas como loja física
- 🍷 Diferencial: Perfil consultivo dos vendedores cria experiencia agradável e útil para os clientes

■ A VINHERIA E SUAS DORES

- ☞ **Gatilho:** Queda significativa nas vendas em decorrência do isolamento social durante a pandemia, que teve como consequência a migração de clientes para as compras online
- ☞ **Melhor Solução:** Iniciar o processo de vendas virtuais com um portal de e-commerce
- ☞ **Barreira:** Ceticismo do proprietário!!
“Plataforma de e-commerce é fria e não proporciona a mesma experiência que nossos clientes vivenciam na loja”



■ A CONTRATAÇÃO DA FIAP

- 🍷 Seu Giulio e sua filha conheceram a Fábrica de Software da FIAP por indicação do mercado
- 🍷 Diferenciais da FIAP: Competência no desenvolvimento de sistemas com ênfase na Experiência do Usuário (UX) e na aplicação de tecnologia de ponta, com destaque para seu quadro de profissionais altamente capacitados
- 🍷 Em uma reunião preliminar nos apresentaram a empresa e o segmento de negócios. Falaram sobre o mundo dos vinhos, sobre o comportamento dos clientes e sobre suas expectativas quanto ao portal que querem construir. Vamos repassar as principais informações...



■ QUEM É NOSSO CLIENTE: CONHECENDO O NEGÓCIO

- 🍷 15 anos de atividade no mercado
- 🍷 Loja única com 6 funcionários em funções administrativas e de vendas
- 🍷 Proprietário e 3 vendedores com grande experiência e domínio do mundo dos vinhos
- 🍷 Utilizam um mini-ERP para processos administrativos, controle de estoques e a automação do caixa da loja



■ O MUNDO DOS VINHOS – PARTE DO CONTEXTO E DO DESAFIO



- ✎ 6.000 variedades de uvas viníferas no mundo
- ✎ Influência do “terroir”, dos processos de cultivo e colheita, e dos processos de produção na qualidade final do vinho



- ✎ Diferentes safras, diferentes vinhos
- ✎ Impossível para qualquer pessoa conhecer a grande variedade de rótulos
- ✎ Maior necessidade de orientação e de recomendações

■ A VINHERIA - Armazenagem Controlada

- 🍷 Vinhos são produtos “vivos”
- 🍷 Perdem qualidade se expostos a altas temperaturas e à luz natural
- 🍷 Loja física possui adegas climatizadas
- 🍷 A boa armazenagem dos vinhos na loja preserva sua qualidade e esse cuidado tem impacto na percepção dos clientes
- 🍷 Seria importante dar visibilidade desse cuidado aos cliente online



A VINHERIA E SEUS CLIENTES

- 🍷 Vários perfis diferentes de cliente e que merecem atendimentos diferenciados
 - 🍷 Gama de clientes dos totalmente leigos aos especialistas desafiam os vendedores
 - 🍷 Procuram dicas de harmonização, de novidades, informações de regiões e tipos de uvas, entre outras informações
-
- 🍷 **Dúvida do Sr. Giulio:** Será possível dar aos clientes um atendimento personalizado e consultivo similar num portal de e-commerce



DISPONIBILIDADE E ACESSO À INFORMAÇÃO



“Na loja física nosso cliente padrão tem o hábito de pegar um vinho da prateleira para olhar o rótulo de perto e tentar interpretar as informações que ele apresenta.

Nesse momento ele está procurando conhecimento, e a participação do vendedor é fundamental. Ele atua como consultor tirando dúvidas e ensinando o cliente a conhecer mais sobre o mundo dos vinhos

E se o cliente for um conhecedor mais experiente nosso consultor está lá para trocar experiências e informações”

DISPONIBILIDADE E ACESSO À INFORMAÇÃO

“Quem é esse produtor?
Ele é bom?”

“Quais as características
dessa uva?”

“Os vinhos dessa região são bons ?
Essa uva se dá bem nessa região?”



“O que significa um
Vinho Reserva?”

“A safra faz diferença ?”

“Será que esse vinho é bom
pra acompanhar um bom
medalhão de filé ?”

“NA LOJA O CLIENTE CONVERSA COM O VENDEDOR E CONSEGUE RESPOSTAS PARA ESSE TIPO DE PERGUNTAS. COMO PODEMOS TRANSPOR ESSA EXPERIÊNCIA PARA O PORTAL DE E-COMMERCE ??”

COMO IREMOS ATENDER À VINHERIA ?



- ❖ Informações iniciais são apenas superficiais e servem basicamente para apresentação do contexto de nosso problema
- ❖ Proprietários tem ideia que precisam de um portal de e-commerce e que fazem questão de criar uma experiência similar à da loja
- ❖ Quanto a outros requisitos ainda há muita indefinição ou mesmo desconhecimento, por parte do sr. Giulio e sua filha
- ❖ Como iremos atendê-los?

■ MÉTODOS ÁGEIS E UM BOM SQUAD !!!

- ☞ Algumas certezas nós temos:
 - 🍇 Os perfis do projeto e do cliente, com um alto nível de indefinições, indicam que devemos utilizar uma metodologia ágil de desenvolvimento
 - 🍇 Serão necessárias técnicas de design não só do software e sua UI, mas também da Experiência do Usuário (UX)
 - 🍇 Devemos formar um bom Squad com profissionais de diversas competências e contar com a participação efetiva da filha do proprietário



Vinheria Agnello

Estudo de caso com a demanda de um projeto de e-Commerce com foco em UX

Caso ficcional criado exclusivamente para fins acadêmicos. Adaptado do livro Gestão Ágil de Projetos de Design, do professor Henrique Cordeiro



Copyright © 2023 Prof. Henrique Cordeiro

Todos direitos reservados. Reprodução ou divulgação total ou parcial deste documento é expressamente proibido sem o consentimento formal, por escrito, do Professor (autor).