

Univesdiade Estácio de Sá

ERYX GUIMARÃES

INOVANDO O ATENDIMENTO AO CLIENTE E PLANEJAMENTO DE RECURSOS
PARA OLEAG ÓLEOS VEGETAIS

Florianópolis/SC

2021

INOVANDO O ATENDIMENTO AO CLIENTE E PLANEJAMENTO DE RECURSOS PARA OLEAG ÓLEOS VEGETAIS

ERYX GUIMARÃES

Relatório final, apresentado a
Universidade Estácio de Sá, como parte
das exigências para a obtenção do título de
Bacharel em Sistemas de Informação.

Fpólis, 18 de Março de 2021.

Prof. (Nome do orientador)

Afiliações

Resumo

O relacionamento comercial de compra e venda da atualidade não promove a fidelização de clientes porque carece de informações e interações contextualizadas. É necessário reavaliar cada etapa do processo de aquisição de produtos e serviços com foco no valor que o produto representa para o cliente. No caso da Oleag, que comercializa óleos vegetais para o consumidor final, é necessário ir além dos recursos administrativos (ex.: histórico de compras e atendimentos, atualização de dados cadastrais, refazer um pedido, etc.). Este perfil de cliente busca inspiração instigada por conteúdos relevantes. Em alguns casos, demandam ferramentas tecnológicas para apoiar o uso dos produtos em seu dia a dia, a possibilidade de interagir e compartilhar com a empresa e ou com seus amigos tudo que faz com os óleos especiais que consome. A solução inclui manter o cliente informado sobre o andamento de sua entrega, facilitar as interações com a empresa, fornecer conteúdo e ferramentas tecnológicas de qualidade e relevância. O projeto será desenvolvido utilizando abordagem ágil com interações frequentes e entregas funcionais.

Palavras Chaves:

Atendimento ao Cliente, Vendas Online, Interações Contextualizadas

1. O Problema

1.1 Tema do Trabalho

Sistema de atendimento ao cliente para Startup de fabricação de Óleos Vegetais.

1.2 Contextualização

Solução para gerenciamento de recursos e atendimento ao cliente. O sistema atende a qualquer empresa que comercialize bens de consumo.

1.3 Situação-Problema

A Oleag quer inovar para entrar no mercado de venda de óleos vegetais, e acredita que os sistemas de atendimento ao cliente disponíveis no mercado, não promovem uma fidelização dos clientes.

1.4 Solução

Um sistema de atendimento ao cliente que inclua todo o controle administrativo (histórico de compras e atendimentos), recursos de interação, e conteúdo personalizado sobre produtos adquiridos.

2. Contextualização

2.1 Premissas e restrições do projeto

Os clientes da Oleag adquirem seus produtos principalmente utilizando a internet, utilizam smartphones diariamente e se identificam com a busca de consciência e conhecimento.

2.2 Caracterização de empresa

A Oleag é uma Startup de fabricação de óleos vegetais em desenvolvimento com a pretensão de estabelecer uma relação mais próxima e diferenciada com seus clientes. O mercado consumidor inclui indivíduos e famílias que buscam um estilo de vida mais saudável com o consumo de produtos orgânicos e uma experiência de atendimento personalizada.

2.3 Proposta de Trabalho

O desenvolvimento da solução, demanda pesquisas sobre a logística de entrega, comportamento de consumo dos diferentes tipos de óleos vegetais, redes sociais, gestão do conhecimento e experiência de usuário.

O levantamento de dados será feito com questionários digitais, informações relacionadas ao padrão de consumo, entrevistas diretas, e feedback de clientes e colaboradores da empresa.

O sistema será desenvolvido na metodologia SCRUM por um desenvolvedor experiente e um especialista do negócio.

Entregas:

- Loja virtual com sistema de pagamento online e blog (8 semanas)
- Sistema de rastreamento de envios (6 semanas)
- Sistema administrativo para perfil de cliente (8 semanas)
- Sistema de pesquisas digitais e notificações (12 semanas)
- Sistema de perfil de uso dos produtos (12 semanas)
- Implantação e testes (4 semanas)

Prazo e Orçamento

- Prazo do projeto: 12 meses
- Equipe (1 desenvolvedor + 1 especialista): R\$ 120.000

- Energia: R\$ 6.400
- Design: R\$ 12.500
- Serviços de hospedagem (1 ano): R\$ 290
- Serviços externos (1 ano): R\$ 1.000

2.4 Sistema Atual

A empresa ainda não iniciou suas operações comerciais mas a análise de requisitos identificou a insatisfação com a superficialidade comuns nos sistemas de atendimento de clientes disponíveis no mercado. Além da falta ou dificuldade no uso das informações para melhorar a logística de fornecimento.

3. Solução

3.1 O Sistema Proposto

A solução para estimular a fidelidade dos clientes da Oleag pode ser resumida em:

- Comunicação contextualizada
- Automação de processos (quando necessário)
- Conteúdo personalizado para produtos adquiridos
- Recursos interativos (ex.: administrativo, ferramentas, etc.)

O sistema estará disponível para acesso utilizando diferentes dispositivos (ex.: smartphones, desktops, etc.).

O cliente poderá acompanhar o envio de seus produtos até a entrega.

A confirmação da entrega e as novas compras serão automatizadas com recursos e ferramentas para apoiar as operações por exemplo, utilizando código QR.

Conteúdo personalizado (ex.: recomendações e dicas de uso,) estarão disponíveis para os produtos adquiridos.

3.2 Solução Escolhida

3.2.1 Escopo

O projeto tem o objetivo de ampliar e aprofundar o relacionamento com o cliente, através da criação de novas oportunidades de interação e melhorando a qualidade destas interações.

3.2.2 Requisitos

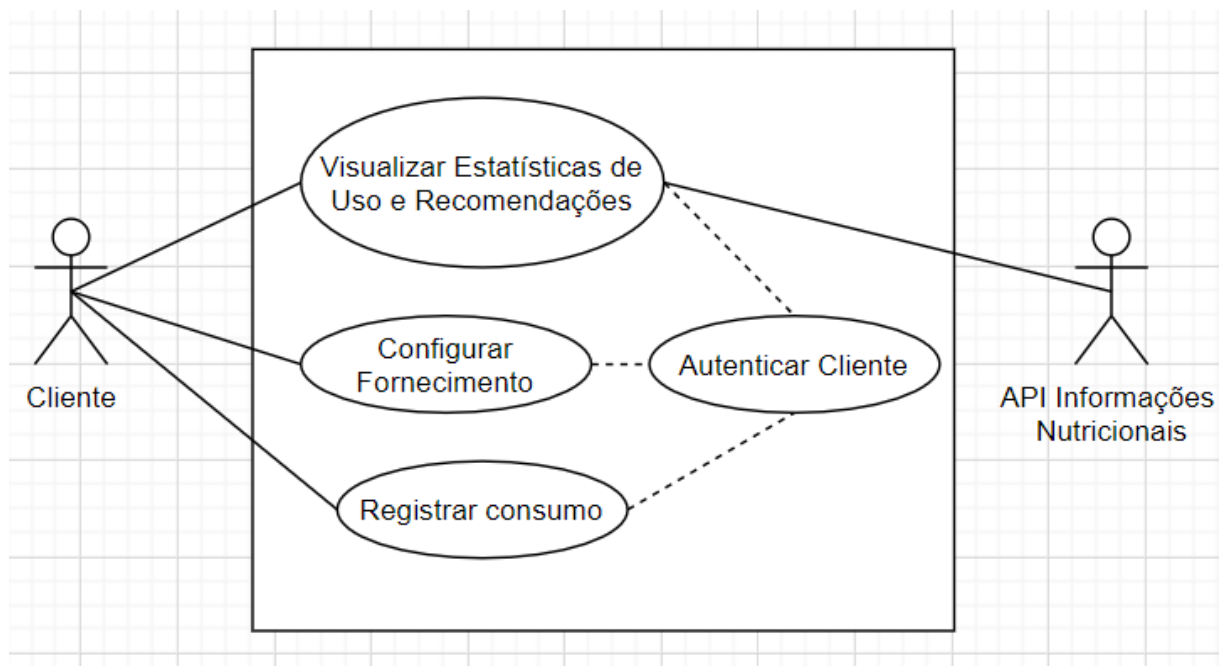
Requisitos funcionais:

1. Gerar estatísticas de uso e recomendações personalizadas para cada cliente a partir de seu perfil pessoal.
2. Oferecer diferentes opções de fornecimento e reabastecimento.

Requisitos não-funcionais:

1. Sistema responsivo e de fácil utilização.
2. Sistema em produção em no máximo 6 meses.
3. Desenvolvido por um profissional como parte do TCC.

3.2.3 Diagramas de Casos de Uso



3.2.4 Especificações textuais dos casos de uso

[UC:1] *Ver estatísticas de uso e recomendações para produtos adquiridos*

Atores Principais: Cliente

Atores Secundários: API Sistema de Vendas; API Machine Learning; API Informações Nutricionais;

Pré-condições: Aplicação online; Cliente logado no sistema; Cliente possui produtos adquiridos;

Fluxo Principal:

1. O cliente seleciona um dos produtos adquiridos.
2. O sistema de atendimento obtém dados do sistema de vendas sobre o cliente.
3. O sistema exibe informações nutricionais ou de composição do produto e conteúdos relevantes e relacionados.
4. O sistema de atendimento obtém informações nutricionais.
5. O sistema avalia o perfil pessoal do cliente junto com as informações de consumo.
6. O sistema fornece estatísticas de consumo e recomendações personalizadas para o cliente.

Fluxos Alternativos: Não há fluxo alternativo.

Pós-condição do sistema:

1. O sistema armazena as escolhas e interações do usuário para apoiar as próximas interações.

[UC:2] Configurar fornecimento de produtos

Ator Principal: Cliente

Atores Secundários: Sistema de Vendas; Sistema de Pagamentos Online;

Pré-condições: Aplicação online; Cliente logado no sistema;

Fluxo Principal:

1. O cliente seleciona um plano de fornecimento (avulso, período, etc.)
2. O sistema automatiza a elaboração do pedido e fornece acesso simplificado ao pagamento

Fluxos Alternativos:

Pós-condição do sistema:

[UC:3] Registrar consumo de produtos

Ator Principal: Cliente

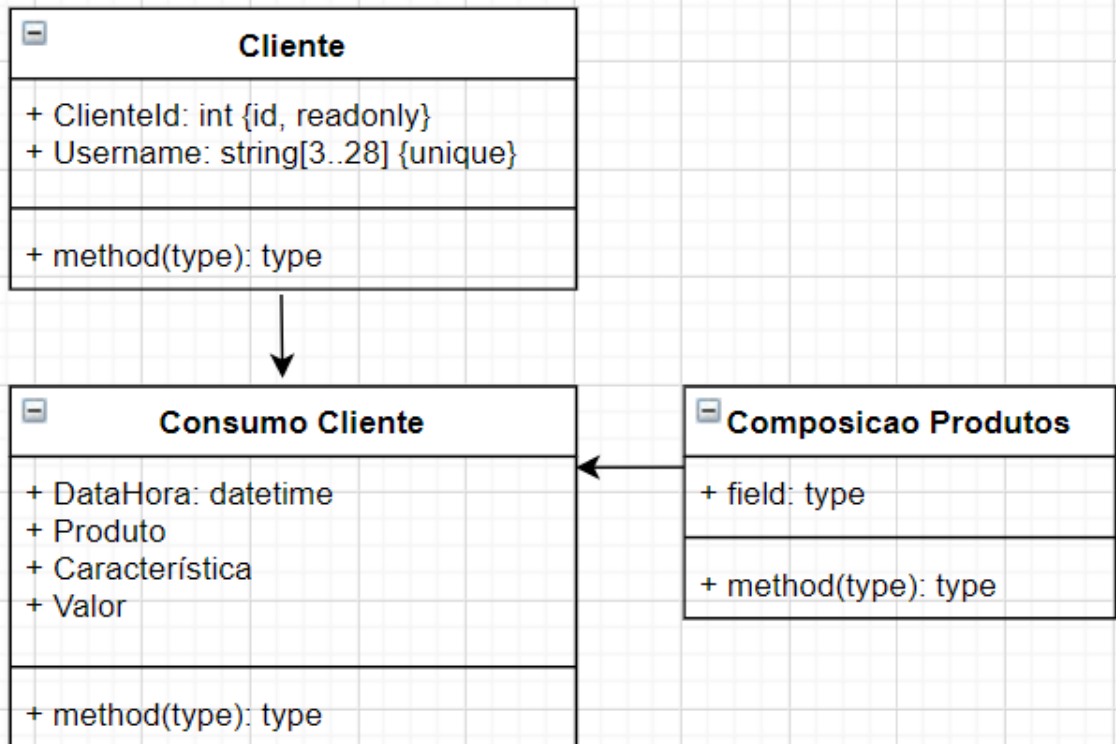
Atores Secundários:

Pré-condições: Aplicação online; Cliente logado no sistema;

Fluxo Principal:

1. O cliente seleciona um dos produtos adquiridos.
2. O sistema de atendimento obtém dados do sistema de vendas sobre o cliente.
3. O cliente seleciona um produto e então preenche um formulário para registro do consumo.
4. O sistema registra o consumo do cliente.
5. O sistema fornece acesso para consultar as estatísticas (UC:1)

3.2.5 Modelo conceitual de classes



3.2.6 Modelo conceitual de dados