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

O sistema tem o objetivo principal de aprofundar e ampliar a relação com o produto e com a empresa, para criar novas e variadas oportunidades de interação para garantir a maior fidelização de seus clientes.

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 uso em diferentes dispositivos (ex.: smartphones, desktops, etc.); poderá ser utilizado mesmo sem conexão com a internet; fornecerá estatísticas e recomendações de consumo; conteúdos e ferramentas personalizadas.

## 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

Diagrama

Descrição gerada automaticamente

### 3.2.4 Especificações textuais dos casos de uso

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

1. Atores Principais:
   1. Cliente
2. Atores Secundários:
   1. API Sistema de Vendas;
   2. API Machine Learning;
   3. API Informações Nutricionais;
3. Pré-condições:
   1. Aplicação online;
   2. Cliente logado no sistema;
   3. Cliente possui produtos adquiridos;
4. Fluxo Principal:
   1. O cliente logado no sistema, visualiza uma lista dos produtos que já adquiriu
   2. O sistema exibe um resumo do histórico de compras de cada produto, gráficos sobre o consumo e link de acesso as recomendações e conteúdos personalizados armazenados localmente e disponíveis off-line.
   3. O cliente seleciona um dos produtos.
   4. O sistema de atendimento obtém dados do sistema de vendas e consumo do cliente.
   5. O sistema de atendimento obtém dados sobre os valores nutricionais dos produtos consumidos.
   6. O sistema compara os dados de consumo com os valores nutricionais e o perfil fisiológico do cliente para gerar conteúdo personalizado e estatísticas.
   7. O sistema atualiza os dados armazenados localmente para consulta off-line.
   8. O sistema exibe os dados produzidos para o cliente junto com opção para realizar um novo pedido do produto.
5. Pós-condição:
   1. O sistema armazena as escolhas e interações do usuário para apoiar as próximas interações.

#### [UC:2] Configurar fornecimento de produtos

1. Ator Principal:
   1. Cliente
2. Atores Secundários:
   1. API Sistema de Vendas;
   2. API Sistema de Pagamentos Online;
3. Pré-condições:
   1. Aplicação online;
   2. Cliente logado no sistema;
4. Fluxo Principal:
   1. O cliente logado no sistema, visualiza uma lista dos produtos que já adquiriu
   2. O cliente seleciona um dos produtos.
   3. O sistema fornece uma opção para configurar planos de fornecimento
   4. cliente seleciona um plano de fornecimento (avulso, período, etc.) com as respectivas configurações desejadas.
   5. O sistema confirma a configuração e passa a mostrar a data da próxima compra agendada na tela inicial do sistema.

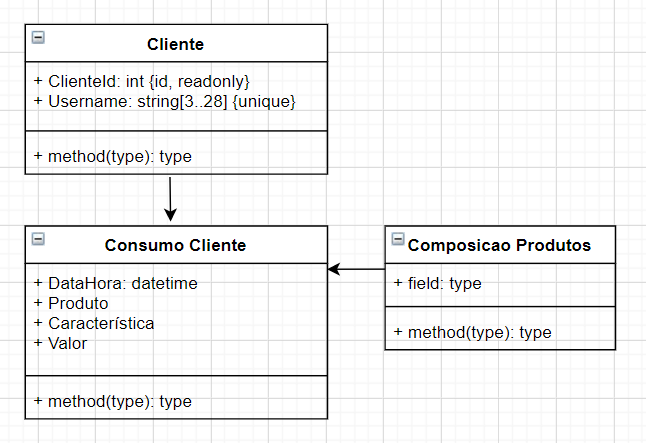
#### [UC:3] Registrar consumo de produtos

1. Ator Principal:
   1. Cliente
2. Pré-condições:
   1. Aplicação online;
   2. Cliente logado no sistema;
3. Fluxo Principal:
   1. O cliente seleciona um dos produtos adquiridos.
   2. O sistema exibe uma opção para registrar consumo
   3. O cliente seleciona a opção para registrar consumo
   4. O cliente entra com as informações sobre o consumo
   5. O sistema registra o consumo do cliente.
   6. O sistema confirma o registro e fornece acesso para consultar as estatísticas (UC:1)

#### [UC:4] Comprar

1. Ator Principal:
   1. Cliente
2. Atores Secundários:
   1. API Provedor Pagamentos
3. Pré-condições:
   1. Aplicação online;
   2. Cliente logado no sistema;
4. Fluxo Principal:
   1. O cliente pesquisa por produtos
   2. O cliente adiciona produtos ao carrinho de compras
   3. O cliente conclui o pedido
   4. O sistema exibe a interação com o provedor de pagamentos
   5. O sistema recebe uma notificação de sucesso como resultado da operação
   6. O sistema envia uma confirmação da operação para o cliente por email com link para acompanhamento do envio
   7. O sistema exibe o resultado da operação para o cliente
   8. O sistema envia uma notificação do pedido confirmado para o setor financeiro
   9. O sistema exibe os pedidos em andamento com link para acompanhamento do envio
5. Fluxo Alternativo 1:
   1. O sistema exibe uma notificação de lembrança para pedido conforme configuração de fornecimento [UC:2] previamente definida.
   2. O cliente confirma sua intenção de compra.
   3. O sistema exibe a interface de interação com o provedor de pagamentos
   4. O sistema recebe uma notificação de sucesso como resultado da operação
   5. O sistema envia uma confirmação da operação para o cliente por email com link para acompanhamento do envio
   6. O sistema exibe o resultado da operação para o cliente
   7. O sistema envia uma notificação do pedido confirmado para o setor financeiro
   8. O sistema exibe os pedidos em andamento com link para acompanhamento do envio

### 3.2.5 Modelo conceitual de classes



### 3.2.6 Modelo conceitual de dados