

CHALLENGE SPRINT - FIAP



em Parceria com



Sistemas de Informação

Turma - 2SRI

Equipe Codang formada por:

| | |
|------------------|----------|
| Alfonso Alves | RM:55898 |
| Gabriel Totino | RM:99845 |
| Henrique Franco | RM:95705 |
| Raphael Batizati | RM:99949 |
| Sérgio Nogueira | RM:98577 |



Engajamento e Aprimoramento da Experiência Digital das Consultoras de Beleza Natura

1. Desafios e Objetivos

2. Análise de Cenário

3. Solução

4. Público-Alvo

5. Objetivo do Projeto

6. Expectativa de Entrega

7. Regras

8. Imagens Ilustrativas

(Documento de Visão e Escopo do Projeto)

Engajamento e Aprimoramento da Experiência Digital das Consultoras de Beleza Natura

1. Desafio

Desafio:

A indústria da beleza está em constante evolução, impulsionada pelas mudanças nas preferências dos consumidores e pelo avanço tecnológico. Nesse cenário dinâmico, a Natura enfrenta o desafio de manter suas Consultoras de Beleza engajadas e oferecer uma experiência digital excepcional.

Neste contexto, surge a necessidade de uma abordagem inovadora que integre tecnologia e experiência do usuário para fortalecer o relacionamento entre a Natura e suas Consultoras de Beleza.

Analizando o problema e suas condições, percebemos que o desafio enfrentado pela Natura é o distanciamento entre suas Consultoras de Beleza e os consumidores, devido à concorrência dos preços praticados no site oficial da empresa. Isso resulta em uma diminuição do engajamento das Consultoras e uma redução nas vendas realizadas por meio delas.

Objetivo:

Desenvolver uma solução tecnológica que promova o engajamento dos clientes com as Consultoras locais e incentive a compra através delas, superando assim o desafio do distanciamento causado pela concorrência online.

Nossa solução visa fortalecer o vínculo entre as Consultoras e os consumidores, proporcionando uma experiência de compra mais personalizada e próxima, enquanto aumenta as vendas realizadas por meio das Consultoras de Beleza Natura.

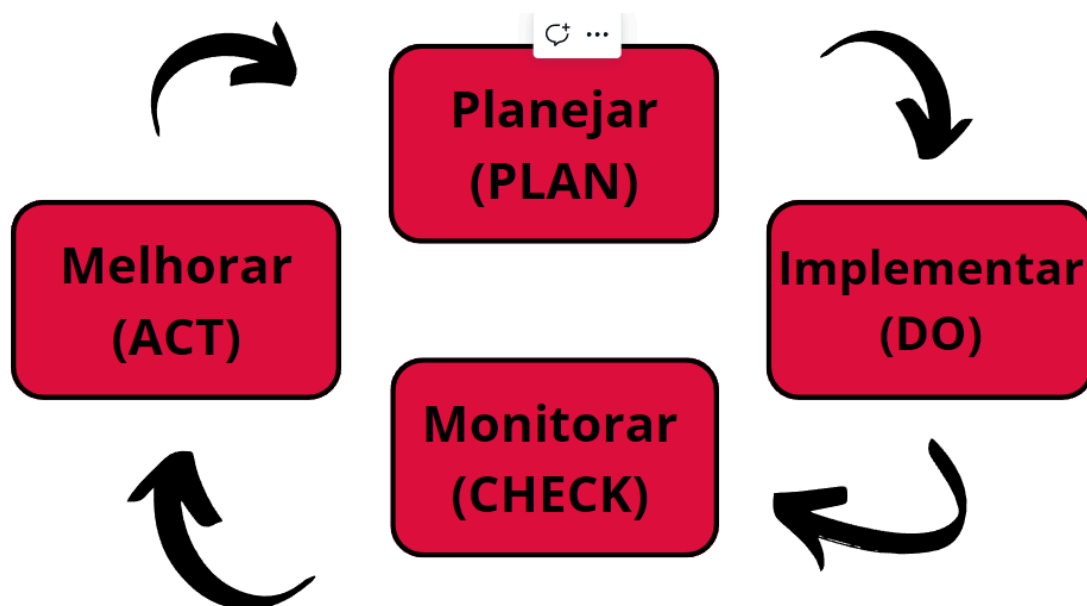
E cabe a nós da equipe Codang, ajudar a Natura a enfrentar esse desafio. Com nosso conhecimento em tecnologia e inovação, estamos comprometidos em desenvolver soluções digitais que mantenham as Consultoras de Beleza engajadas e melhorem sua experiência online. Estamos ansiosos para colaborar com a Natura e transformar este desafio em uma oportunidade de sucesso.

Matérias Envolvidas (Desafios e Objetivos):

ENGENHARIA DE SOFTWARE: Entra em cena ao analisar como a estratégia de negócios da Natura precisa ser adaptada para lidar com esse desafio de mercado, e a partir disso gerar uma modelagem de requisitos de sistemas com definição de requisitos, tipificação dos requisitos e fontes de definição dos requisitos de um sistema.

Networking Fundamentals and Security: A matéria entra para garantir que a solução proposta respeite padrões de ethernet protocol, ainda mais, por envolver dados sensíveis dos usuários como clientes ou consultoras.

GESTÃO CORPORATIVA COM TI: Vimos em aula os conceitos básicos de Segurança da Informação que iremos aplicar em nosso projeto. A segurança da informação é garantida pela preservação de três aspectos essenciais, como confidencialidade, integridade e disponibilidade (CID).



2. Análise de Cenário

Descrição do Problema:

O cenário atual apresenta um desafio significativo para a Natura: o distanciamento entre suas Consultoras de Beleza e os consumidores. Isso é resultado direto da discrepância de preços entre os produtos vendidos no site oficial da empresa e aqueles oferecidos pelas Consultoras. O site da Natura frequentemente disponibiliza preços mais baixos, o que leva os consumidores a optarem pela compra direta, em detrimento das Consultoras de Beleza. Esse fenômeno resulta em um enfraquecimento do elo entre as Consultoras e os consumidores, prejudicando o relacionamento e a fidelização do público.

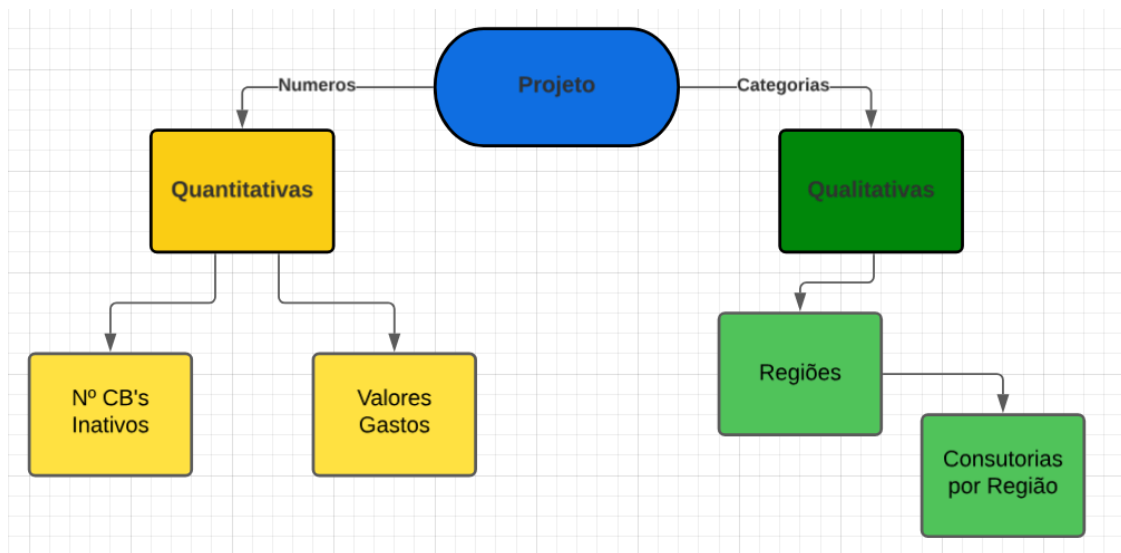
Impacto:

- Diminuição do engajamento das Consultoras: Com a concorrência dos preços praticados no site oficial, as Consultoras enfrentam dificuldades para manter a atenção e o interesse dos consumidores em seus produtos e serviços.
- Redução das vendas através das Consultoras: O distanciamento entre as Consultoras e os consumidores leva a uma queda nas vendas realizadas por meio desses canais de venda direta.
- Desconfiança e perda de fidelidade dos consumidores: A discrepância de preços entre o site oficial e as vendas diretas pode gerar desconfiança nos consumidores em relação ao valor e à confiabilidade das Consultoras de Beleza, levando à perda de fidelidade e à busca por alternativas de compra.

Diante desse cenário desafiador, é fundamental desenvolver uma solução que aproxime os consumidores das Consultoras locais, incentivando as compras por meio delas e fortalecendo o relacionamento entre ambas as partes.

Matéria Envolvida (Análise de Cenário):

Estatísticas para Soluções em TI: O uso de estatísticas em Soluções em TI amplia a análise de cenários, utilizando métodos quantitativos e qualitativos permitindo uma avaliação mais precisa do impacto dos problemas, o que por sua vez embasa de maneira sólida a tomada de decisões estratégicas e a implementação de ações eficazes para sua resolução.



3. Solução

Descrição da Solução:

A solução proposta consiste no desenvolvimento de uma mecânica integrada ao site oficial e ao aplicativo móvel da Natura. Essa mecânica permitirá aos clientes localizarem facilmente as Consultoras de Beleza mais próximas de sua região por meio de um mapa interativo.

Funcionalidades Propostas:

- **Mapa Interativo no Site e no Aplicativo Móvel:** O mapa interativo estará disponível tanto no site oficial quanto no aplicativo móvel da Natura, proporcionando aos clientes uma experiência consistente e acessível em ambas as plataformas. Ao acessar o site, na mesma hora, irá abrir uma aba/pop-up no qual os clientes poderão visualizar o mapa e encontrar as Consultoras de Beleza próximas. O cliente também poderá acessar o mapa por meio de um setor no site ou app exclusivo e destinado a isso. O site e app também oferecem a opção de procura de consultoria na hora que o cliente for finalizar a compra, apresentando como uma opção de envio ou de retirada na consultora mais próxima.
- **Informações Detalhadas:** Ao selecionar uma Consultora no mapa, os consumidores terão acesso a informações detalhadas sobre a profissional, incluindo seu contato, localização, redes sociais e outras informações relevantes.
- **Ausência de Custo de Frete:** Destaque especial será dado à vantagem de comprar com uma Consultora, ressaltando a ausência de custo de frete em comparação com as compras realizadas no site oficial. Ademais, caso o cliente queira retirar a compra na Consultora, será possível.
- **Ofertas Exclusivas:** Além disso, a solução incluirá a oferta de cupons, descontos exclusivos e benefícios adicionais para incentivar as compras por meio das Consultoras de Beleza Natura.
- **Melhoria no Atendimento ao Cliente:** A solução também buscará aprimorar o atendimento ao cliente, proporcionando uma experiência personalizada e próxima, característica do modelo de venda direta da Natura.

Essa solução visa não apenas reduzir o distanciamento entre as Consultoras e os consumidores, mas também fortalecer o relacionamento entre ambas as partes,

incentivando as compras por meio das Consultoras e promovendo uma experiência de compra mais satisfatória e envolvente.

Matérias Envolvidas (Solução):

Design e Desenvolvimento de Bancos de Dados: entra na fase de planejamento e implementação do banco de dados necessário para suportar e armazenar as funcionalidades propostas, utilizando métodos de modelagem de dados permitindo que informações relativas a um contexto do mundo real sejam analisadas, representadas e aplicadas a um banco de dados.

Programação Orientada a Objetos com Java e Web e Códigos de Alta Performance: se torna vital na implementação dessas funcionalidades, tanto no site quanto no aplicativo móvel, garantindo uma experiência integrada e de qualidade para os usuários.

Por meio de códigos de alta performance em Java facilitamos a manutenção e a expansão do sistema. Além disso, o uso de códigos de alta performance em Java contribui para a eficiência e a velocidade de resposta das aplicações, proporcionando uma navegação fluida e uma experiência agradável aos usuários, mesmo em dispositivos móveis com recursos limitados. Combinando essas técnicas, é possível desenvolver um sistema escalável, confiável e com excelente desempenho, atendendo às demandas dos clientes e das Consultoras de Beleza Natura de forma eficaz.

4. Público-Alvo

O projeto tem como foco atender a dois principais grupos de interesse:

1- Clientes da Natura:

- Indivíduos que buscam adquirir produtos de beleza e cuidados pessoais da Natura promovendo o bem-estar.
- Pessoas que buscam uma relação harmoniosa, entre saúde corporal, estética e mental.
- Preferem uma abordagem mais exclusiva aperfeiçoando as suas vontades ao realizar suas compras.
- Valorizam a qualidade dos produtos da Natura e procuram uma experiência de compra conveniente e satisfatória.
- Desejam interagir com Consultoras de Beleza locais para receberem recomendações personalizadas, dicas de beleza e um atendimento mais próximo.

2- Consultoras de Beleza Natura:

- Profissionais autônomas que representam a marca Natura e atuam como revendedoras dos produtos da empresa.
- Buscam expandir sua base de clientes e aumentar suas vendas, além de fortalecer o relacionamento com seus clientes.
- Valorizam ferramentas e recursos que as ajudem a promover seus produtos de forma eficaz, oferecer um atendimento personalizado e melhorar a experiência do cliente.
- CBs, que estão com seus status inativos e buscam engajamento e vendas para melhorarem o seu status prospect.
- Buscam oportunidades para se manterem atualizadas com as novidades da marca e do mercado de beleza, visando aprimorar suas habilidades e conhecimentos.

Ao compreender as necessidades e expectativas desses públicos-alvo, o projeto visa desenvolver uma solução que promova uma conexão mais forte e significativa entre os consumidores e as Consultoras de Beleza Natura, proporcionando uma experiência de compra mais enriquecedora e gratificante para ambas as partes.

Matéria Envolvida (Público-Alvo):

Gestão Corporativa com TI: A gestão corporativa com TI neste contexto se refere a utilização de tecnologia da informação para atender as necessidades e expectativas dos clientes e consultoras de beleza da Natura. No caso específico do público-alvo descrito, a gestão de relacionamento com clientes e a estratégia de marketing digital são elementos-chave para atingir os objetivos do projeto.

A gestão corporativa com TI se destaca ao aplicar tecnologias e estratégias digitais para atender as necessidades e expectativas desses grupos-alvo, promovendo uma conexão mais forte e significativa entre os consumidores e as consultoras de beleza da Natura, e proporcionando uma experiência de compra mais enriquecedora e gratificante para ambas as partes.

5. Objetivo do Projeto

O objetivo principal do projeto é desenvolver e implementar a nossa solução tecnológica para que promova o engajamento dos clientes com as Consultoras de Beleza Natura e incentive a compra através delas. Através dessa solução, busca-se alcançar os seguintes objetivos específicos:

- **Facilitar a Localização de Consultoras:** Permitir aos clientes encontrarem facilmente as Consultoras de Beleza Natura mais próximas de sua região, por meio de um mapa interativo integrado ao site e ao aplicativo móvel da Natura.
- **Promover uma Experiência Personalizada:** Fornecer informações detalhadas sobre cada Consultora, incluindo seu contato, localização, redes sociais e outras informações relevantes, para que os clientes possam desfrutar de uma experiência de compra mais personalizada e próxima.
- **Incentivar a Compra por meio das Consultoras:** Destacar os benefícios de comprar com uma Consultora, como a ausência de custo de frete e a oferta de cupons, descontos exclusivos e benefícios adicionais, para incentivar os clientes a optarem por essa modalidade de compra.
- **Fortalecer o vínculo entre Consultoras e Consumidores:** Promover um relacionamento mais próximo e colaborativo entre as Consultoras de Beleza Natura e seus clientes, visando fortalecer o vínculo entre ambas as partes e aumentar a fidelidade à marca.

Ao alcançar esses objetivos, o projeto visa melhorar e aumentar significativamente o engajamento das Consultoras de Beleza Natura e impulsionar as vendas por meio do modelo de venda direta, contribuindo não só para o crescimento e o sucesso da empresa, mas também como a qualidade de trabalho das CBs e preservar a essência da empresa de "Porta em Porta". A natureza do negocio está na Natura.

Matérias Envolvidas (Objetivo do Projeto):

Estatísticas para Soluções em TI: Desempenha um papel importante na definição de objetivos previstos e na avaliação do progresso do projeto ao longo do tempo. A análise estatística quantifica o impacto das ações de ruptura, permitindo ajustes e melhorias conforme necessário.

Design e Desenvolvimento de Bancos de Dados: Contribui para o planejamento e desenvolvimento do banco de dados necessário para suportar as funcionalidades do sistema. Isso inclui modelagem de dados, otimização de desempenho e garantia de integridade das informações.

Programação Orientada a Objetos com Java e Web: Responsável pela implementação das funcionalidades propostas no site e no aplicativo da Natura. Envolve a criação de interfaces, integração de sistemas e garantia de usabilidade e segurança de aplicação.

Gestão Corporativa com TI: Contribui para o projeto ao alinhar os objetivos técnicos com a estratégia corporativa da Natura. Isso inclui a definição de políticas de segurança da informação, gerenciamento de recursos de TI e garantia de que a proposta de solução esteja alinhada com os objetivos de negócio da empresa.

6. Expectativa de Entrega

A expectativa de entrega do projeto inclui os seguintes marcos e entregas:

- Desenvolvimento da Solução Tecnológica: Implementação completa da mecânica de localização de Consultoras no site e no aplicativo móvel da Natura.
- Mapa Interativo Funcional: Lançamento de um mapa interativo que destaca Consultoras próximas e fornece informações detalhadas sobre elas, incluindo contato, localização e redes sociais.
- Integração com o Sistema de Compras Online: Integração da nova funcionalidade com o sistema de compras online da Natura em ambas as plataformas, garantindo frete grátis, cupons, descontos e um melhor atendimento aos clientes.
- Testes e Ajustes: Realização de testes extensivos para garantir a funcionalidade, usabilidade e integridade da solução em diferentes dispositivos e navegadores.
- Treinamento e Capacitação: Fornecimento de treinamento e suporte para as Consultoras de Beleza Natura, capacitando-as a utilizar efetivamente a nova funcionalidade e maximizar seus benefícios.
- Lançamento Oficial: Anúncio e lançamento oficial da nova funcionalidade, com ampla divulgação para clientes e Consultoras, visando promover a adoção e o uso efetivo da solução.

Estima-se que a entrega desses marcos resulte em uma solução eficaz e de alta qualidade, que promova o engajamento dos clientes com as Consultoras de Beleza Natura, incentive a compra através delas e fortaleça o relacionamento entre ambas as partes.

Matérias Envolvidas (Expectativa de Entrega):

Design e Desenvolvimento de Bancos de Dados: No contexto deste projeto, o banco de dados desempenha um papel fundamental na armazenagem e na gestão das informações relacionadas às Consultoras de Beleza Natura e aos clientes. Será necessário um banco de dados robusto e escalável que possa lidar com grandes volumes de dados, garantindo ao mesmo tempo a integridade, a segurança e o desempenho necessário para suportar as funcionalidades propostas.

Os dados a serem armazenados incluem informações sobre as Consultoras, como nome, contato, localização e histórico de vendas, bem como informações dos clientes, como preferências de produtos, histórico de compras e interações anteriores.

Programação Orientada a Objetos com Java e Web e códigos de alta performance em Java: A Programação Orientada a Objetos oferece uma abordagem estruturada para o design e a implementação do sistema, permitindo a criação de componentes reutilizáveis, modulares e bem estruturados.

Por outro lado, a aplicação de códigos de alta performance em Java é crucial para garantir a eficiência e a responsividade do sistema, especialmente em um ambiente web onde a escalabilidade e o desempenho são fundamentais. Isso envolve a otimização de algoritmos, a minimização do uso de recursos computacionais e a implementação de técnicas avançadas de programação para maximizar a velocidade de execução e minimizar o consumo de memória.

Engenharia de Software: Na expectativa de entrega, a Engenharia de Software apoia a equipe de operações na monitorização e manutenção do sistema após a entrega, garantindo que quaisquer problemas ou falhas sejam rapidamente identificados e resolvidos. Isso envolve a implementação de ferramentas de monitoramento de desempenho, registro de erros e análise de logs para garantir o funcionamento contínuo e a satisfação do usuário.

7. Regras

Além dos critérios de seleção mencionados acima, o projeto seguirá as seguintes normas e regras de uso:

- Os dados das Consultoras de Beleza Natura serão mantidos confidenciais e protegidos de acordo com as políticas de privacidade da empresa.
- O uso da nova funcionalidade estará sujeito aos Termos de Serviço e às Diretrizes da Comunidade da Natura, garantindo um ambiente seguro e respeitoso para todos os usuários.
- A Natura reserva-se o direito de modificar ou descontinuar a funcionalidade a qualquer momento, de acordo com suas políticas e diretrizes internas.
- A inclusão de endereços no mapa será permitida apenas para Consultoras de Beleza Natura devidamente cadastradas e verificadas pela Natura.
- Cada Consultora terá o direito de cadastrar apenas um endereço, o qual deverá ser comprovado por meio de documento oficial de identificação e comprovante de endereço válido.
- A veracidade e a precisão das informações fornecidas pelas Consultoras serão de responsabilidade delas, e a Natura reserva-se o direito de verificar e validar os dados cadastrados conforme necessário.

Esses critérios e regras garantirão que a solução desenvolvida atenda às necessidades dos usuários, promova uma experiência positiva e cumpra com os padrões e diretrizes estabelecidos pela Natura.

Matéria Envolvida (Regras):

Networking Fundamentals and Security: É crucial para garantir a eficácia da implementação das regras estabelecidas no projeto, especialmente no que diz respeito a proteção dos dados e a integridade da nova funcionalidade. Os critérios e regras que são aplicados e mencionados na matéria são: proteção de dados e confidencialidade, segurança da nova funcionalidade, gerenciamento de mudanças e descontinuidade, validação e verificação de usuários e responsabilidade dos usuários.

Em resumo, os conceitos de networking fundamentais and security são aplicados para garantir a implementação eficaz das regras estabelecidas no projeto, protegendo os dados e dados e preservando a integridade da nova funcionalidade. Essas medidas ajudam a minimizar os riscos de violação de segurança, promovendo uma experiência positiva e cumprindo com os padrões e diretrizes estabelecidos pela nossa empresa.

8. Imagens Ilustrativas

Nós da equipe Codang fizemos três imagens ilustrativas para apresentar a ideia de um modo visual, mostrando como ficaria o nosso projeto aplicado sobre o site oficial da Natura (natura.com.br).

Imagem A:

Na imagem A, apresentamos o mapa interativo em uma opção na qual, ao usuário acessar o site, irá abrir e exibir um mapa ilustrativo com um botão chamando e incentivando o usuário a procurar a consultora mais próxima de sua região. Caso o cliente aperte o botão, ele será direcionado a uma área do site onde ele será solicitado pelo seu CEP para que assim, possamos ter noção de sua região e indicar as consultoras mais próximas ao cliente.

Ou, caso ao contrário, o cliente poderá apenas selecionar o ícone de fechamento que irá fechar o mapa ilustrativo e ele poderá usar o site oficial da Natura normalmente. (apenas uma imagem ilustrativa)

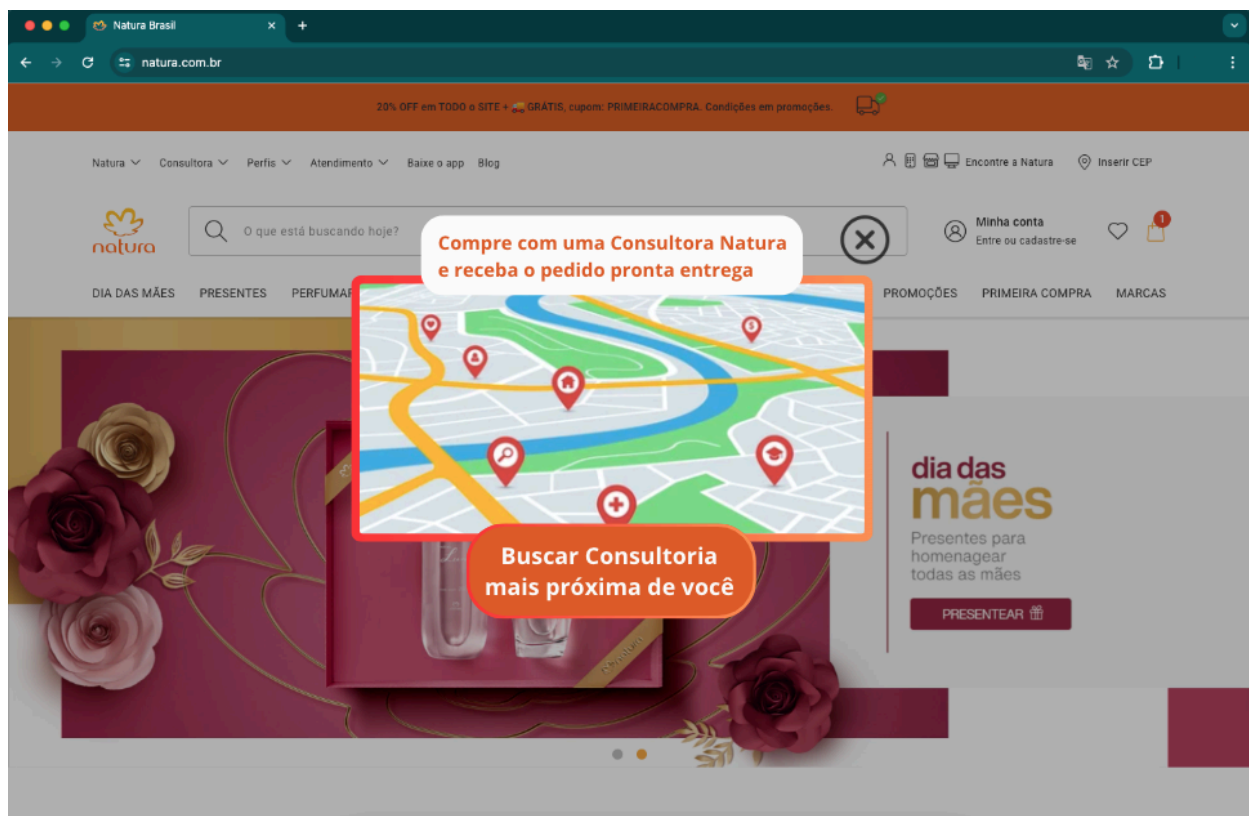
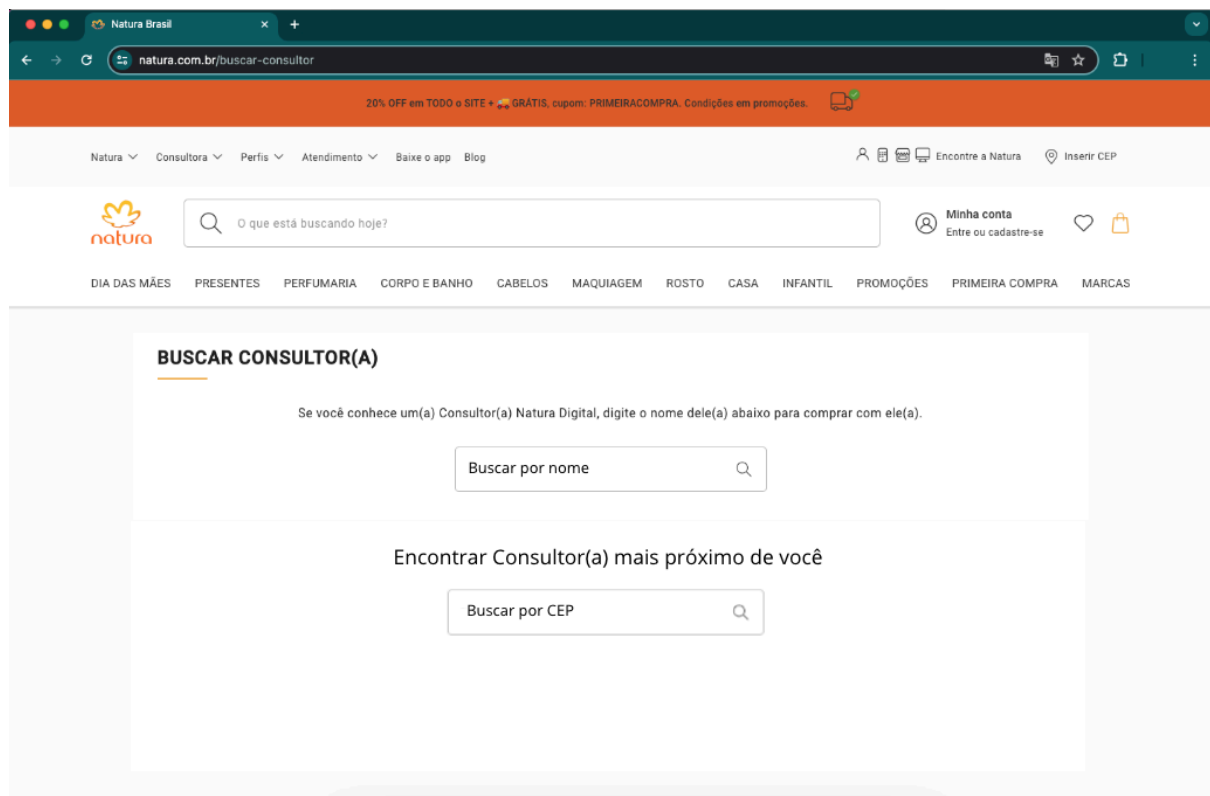


Imagem B:

Seguindo para a imagem B, ilustramos um área no site ou app onde o cliente poderá buscar por consultoras em sua região, ao o cliente pesquisar, ira aparecer as consultoras mais próximas de sua região com suas informações para que o cliente entre em contato e realize sua compra de modo pratico e fácil.

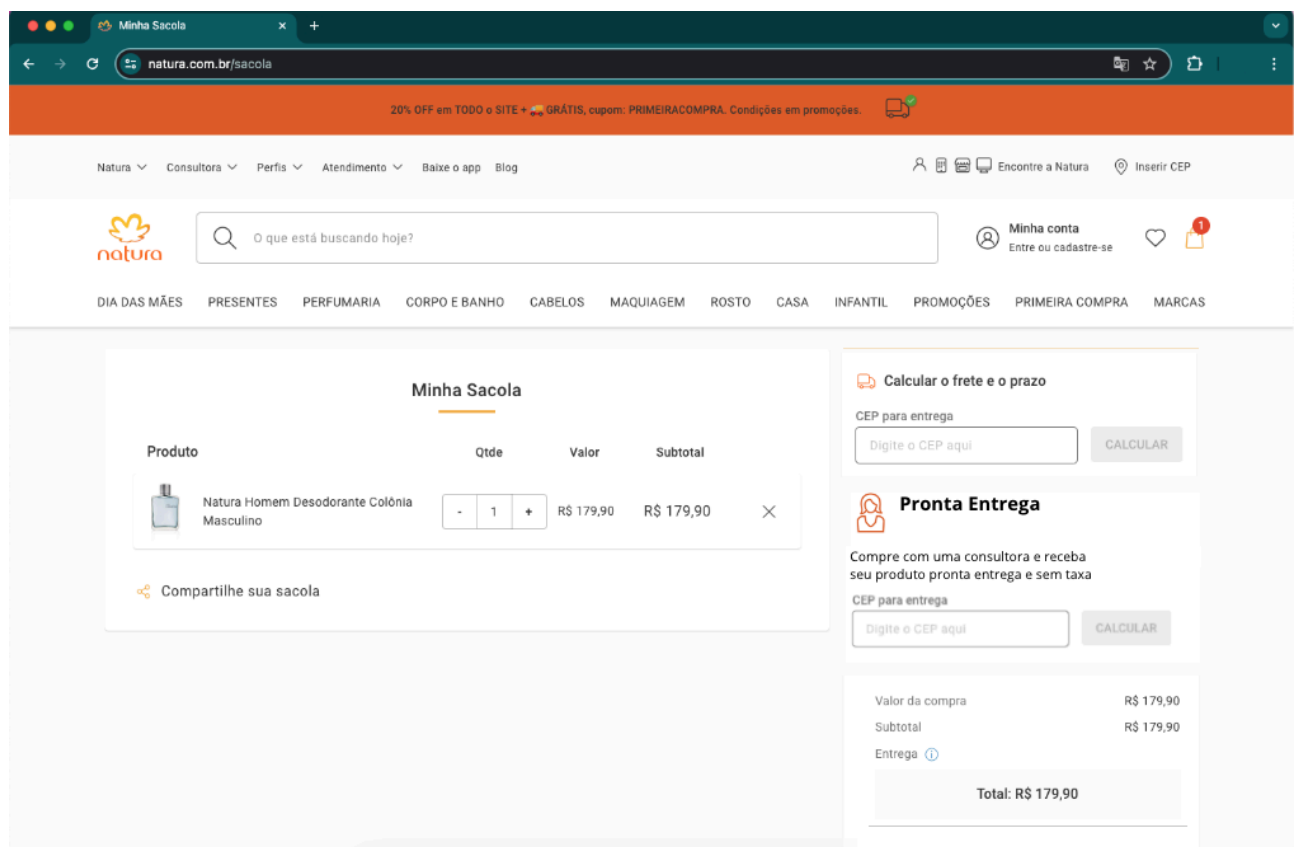


(apenas uma imagem ilustrativa)

Imagem C:

Na imagem C entregamos uma opção na qual, ao finalizar sua compra, logo abaixo de calcular o frete e o prazo, teremos novamente a opção de encontrar uma consultora, porém agora se apresentando com uma proposta diferente, dizendo "Pronta Entrega".

Esta se torna uma opção bem estratégica, pois está localizada logo abaixo do setor onde se calcula o prazo e o preço de frete do produto selecionado, trazendo e chamando a atenção do cliente, pois ele poderá optar por uma opção pronta entrega, reduzindo assim o tempo necessário para a entrega e a redução do preço de entrega do produto. Convencendo o cliente a seguir a compra com a consultoria.



(apenas uma imagem ilustrativa)