

Faculdade de Informática e Administração Paulista

Challenge Natura

Sprint 1 - Engenharia de Software

Arthur Badu Reis | RM 99831 | 2SIPH
Guilherme Korus | RM 97826 | 2SIPH
Marcos Santana | RM 98561 | 2SIPH
Rafael Miura | RM 98845 | 2SIPH
Vinícius Oliveira | RM 94947 | 2SIPH

**São Paulo
2024**

Sumário:

[Link da Apresentação do Pitch \(discurso de apresentação e defesa do projeto\):](#)

Tópico 0. Vídeo Pitch

[Documento:](#)

Tópico 1. Problema da empresa parceira

Tópico 2. Solução idealizada por nós

Tópico 3. Qual o público-alvo?

Tópico 4. Avaliação da existência de produtos/soluções similares/concorrentes e diferenciação competitiva

Tópico 5. Descrição de como a disciplina de Engenharia de software será aplicada no desenvolvimento da sua solução:

Tópico 6. Referências Bibliográficas

Tópico 0. Link da Apresentação do Vídeo Pitch (discurso de apresentação e defesa do projeto):

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=Udrs4tuRr7I>

Tópico 1. Problema da empresa parceira:

A Natura enfrenta o desafio de manter suas consultoras de beleza engajadas e aprimorar sua experiência por meio da tecnologia. Com mais de 7 milhões de consultoras e representantes globalmente, é crucial manter essas parceiras motivadas e ativas para impulsionar as vendas e garantir o sucesso contínuo da empresa. A transição de consultoras prospect para ativas, a reativação das inativas e a retenção das ativas são pontos fundamentais para o crescimento sustentável da empresa.

Apresentação dos dados que sustentam a relevância do problema:

A Venda Direta é um modelo de negócios utilizado tanto pelas grandes marcas como por pequenas empresas para vender seus produtos e serviços diretamente aos consumidores finais, sem uso de um estabelecimento comercial fixo. O contato com os potenciais clientes é feito por meio de empreendedores independentes, que são chamados de consultores.

Esse problema é extremamente relevante, pois dados mostram que as vendas diretas representam o principal canal de distribuição dos produtos Natura, a Natura ocupou o 2º lugar do mundo entre as maiores companhias de Venda Direta, com receita anual de US\$6,91 bilhões em 2022.

É válido destacar que os consultores constroem relacionamentos sólidos com os clientes ao longo do tempo, o que pode resultar em maior fidelidade à marca e repetição de negócios. Portanto, se houver redução do número de colaboradoras, serão construídos menores números de relacionamentos duradouros com clientes, ocasionando queda nas vendas e afetando negativamente a receita e o crescimento da empresa.

Tópico 2. Solução idealizada por nós:

A Natura tem uma plataforma onde qualquer consultora pode criar sua rede. Os pedidos podem ser feitos tanto por escrito quanto por áudio, acompanhar as entregas e muito mais. Além do aplicativo, os consultores fazem treinamento pelo site e têm a facilidade de trabalhar sem ter que se deslocar.

Propomos uma expansão ou extensão da plataforma já existente da Natura, integrando novas funcionalidades para impulsionar o engajamento e a retenção das consultoras. O nome é Natura Connect e nossa solução oferece:

- **Rastreamento de Desempenho:** Integraremos um sistema de acompanhamento do desempenho das consultoras em relação aos níveis de pontuação da Natura. Isso proporcionará feedback em tempo real e motivará as consultoras a atingirem metas para alcançar níveis mais altos de comissão. Além de mostrar o desempenho atual em relação aos níveis de pontuação, o sistema oferecerá insights sobre como melhorar as vendas com base no comportamento de compra dos clientes da consultora, sugerindo produtos específicos que são populares ou tendem a ser mais lucrativos dentro de seu círculo de clientes.
- **Comunidade Virtual Integrada:** Criaremos uma comunidade online dentro da plataforma, onde as consultoras poderão interagir umas com as outras, compartilhar dicas e estratégias de vendas, e receber suporte da equipe Natura. Isso promoverá um senso de pertencimento e colaboração entre as consultoras, aumentando seu engajamento e satisfação.
- **Chatbot de Suporte ao Cliente:** Integraremos um chatbot de suporte ao cliente na plataforma, oferecendo assistência instantânea para consultoras com dúvidas sobre produtos, pedidos ou outras questões relacionadas ao negócio.
- **Programa de Mentoria:** Criaremos um programa de mentoria onde consultoras ativas bem-sucedidas possam orientar e apoiar as consultoras cessadas que desejam retornar. Essa mentoria pode ser realizada virtualmente por meio da plataforma da Natura, permitindo uma conexão fácil e acesso a recursos de aprendizado.

Tópico 3. Qual o Público-Alvo:

O público-alvo da nossa solução são as consultoras de beleza da Natura, incluindo aquelas que estão nos estágios de prospect, ativa, inativa e cessada. Ao focar nessas consultoras, nossa solução visa beneficiá-las de várias maneiras:

- **Consultoras Ativas:** Serão beneficiadas com o aumento do engajamento, o que as motivará a manter e até aumentar suas vendas. Além disso, terão acesso a uma comunidade online que oferece suporte e troca de conhecimento, o que pode impulsionar suas estratégias de vendas.
- **Consultoras Inativas:** Nosso objetivo é reativar essas consultoras, oferecendo incentivos e suporte adicional por meio da plataforma. Ao mostrar a elas o potencial de ganhos e os benefícios de permanecerem ativas, buscamos trazê-las de volta ao negócio.
- **Consultoras Prospect:** Através da nossa solução, buscamos engajar e converter consultoras prospect em consultoras ativas. Ofereceremos suporte e uma visão do potencial de crescimento dentro da comunidade Natura.
- **Consultoras Cessadas:** Implementaremos estratégias de reativação personalizadas, através de programas de mentoria, nosso objetivo é incentivar essas consultoras a retornarem ao programa, mostrando-lhes os benefícios de continuar a parceria com a Natura.

Tópico 4. Avaliação da existência de produtos/soluções similares/concorrentes e diferenciação competitiva:

Existem algumas soluções similares no mercado, como plataformas de treinamento para consultoras de venda direta e programas de recompensas em outras indústrias. No entanto, nossa solução se destaca por sua abordagem integrada e personalizada, que combina elementos de acompanhamento de desempenho, comunidade virtual, suporte ao cliente e mentoria para consultoras que cessaram.

A diferenciação competitiva da nossa solução reside na sua capacidade de integrar várias funcionalidades em uma única plataforma já existente, estamos simplificando o processo para as consultoras, tornando mais fácil para elas acompanharem seu desempenho, interagir com colegas e obter suporte. Essa abordagem abrangente e orientada para o usuário é o que nos diferencia das soluções existentes no mercado de tecnologia para consultoras de venda direta.

Tópico 5. Descrição de como a disciplina de Engenharia de software será aplicada no desenvolvimento da sua solução:

A aplicação da disciplina de Engenharia de Software será fundamental para o desenvolvimento eficiente e eficaz da extensão proposta para a plataforma Natura. Vamos utilizar metodologias adequadas para garantir a qualidade, usabilidade e escalabilidade do software.

Levantamento de Requisitos:

O levantamento de requisitos é a fase inicial onde coletamos as necessidades e expectativas dos usuários e outras partes interessadas para definir detalhadamente o que o sistema deve fazer. Iniciaremos o projeto com um extenso levantamento de requisitos, utilizando técnicas como entrevistas com consultoras ativas, inativas e cessadas, workshops e questionários online. A tipificação de requisitos nos ajudará a classificar e priorizar as funcionalidades, focando nos aspectos que agregam mais valor ao negócio e aos usuários.

Ciclo de Vida do Projeto:

Adotaremos o modelo incremental para o desenvolvimento da plataforma. Esse modelo nos permite entregar a solução em partes funcionais, permitindo feedback contínuo das consultoras e da equipe de gestão da Natura. Cada incremento introduzirá novas funcionalidades e melhorias, garantindo uma evolução constante da plataforma conforme as demandas do mercado e as necessidades dos usuários são identificadas.

Design de Processo:

O desenho detalhado dos processos da plataforma será crucial. Este envolverá a modelagem das interações entre as consultoras e a plataforma, garantindo uma experiência de usuário fluída e intuitiva. O desenho de processos também incluirá a integração das novas funcionalidades com os sistemas legados da Natura, como bancos de dados de produtos e sistemas de gestão de pedidos.

Em resumo, a aplicação de práticas sólidas de Engenharia de Software permitirá o desenvolvimento de uma solução robusta, adaptativa e altamente funcional que pode transformar significativamente a experiência das consultoras de beleza da Natura, aumentando seu engajamento, eficiência e satisfação. A abordagem cuidadosa na gestão de requisitos, no desenho de processo, e no desenvolvimento incremental assegura uma solução alinhada com as demandas atuais e futuras do mercado e da empresa.

Referências Bibliográficas

CHALLENGE Natura & FIAP. [S. I.], 25 abr. 2024. Disponível em:

https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/8676/8676_5.PDF#:~:text=A%20companhia%20desenvolve%2C%20fabrica%2C%20distribui%20e%20comercializa,o%20principal%20canal%20de%20distribuição%20dos%20produtos Acesso em: 25 abr. 2024.

CHALLENGE Natura & FIAP. [S. I.], 25 abr. 2024. Disponível em:

<https://www.abevd.org.br/natura-amway-segue-lider-mundial/#:~:text=Natura%20&C%20crava%20a%20posição%20desde%202020%2C,primeira%20colocação%20se%20mantém%20com%20a%20norte-americana> Acesso em: 25 abr. 2024.

CHALLENGE Natura & FIAP. [S. I.], 25 abr. 2024. Disponível em: By Anon

Container: Portal Nosso Meio URL:
<https://nossomeio.com.br/a-importancia-de-construir-relacionamentos-solidos-com-os-clientes/> Acesso em: 25 abr. 2024.