

FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

ARTHUR RODRIGUES PAIXÃO – RM 551739

FELIPE TOMÉ DUARTE – RM 98775

GABRIEL BASSURUÇÁ DOS REIS – RM 99716

GUSTAVO SANTOS OLIVEIRA – RM 551775

VINICIUS MACHADO DE ARAUJO - RM 98130

CHALLENGE 2024 – NATURA

**Como manter nossa Consultoria de Beleza engajada e aprimorar sua
experiência digital por meio da Tecnologia e da Inovação?**

ENGENHARIA DE SOFTWARE

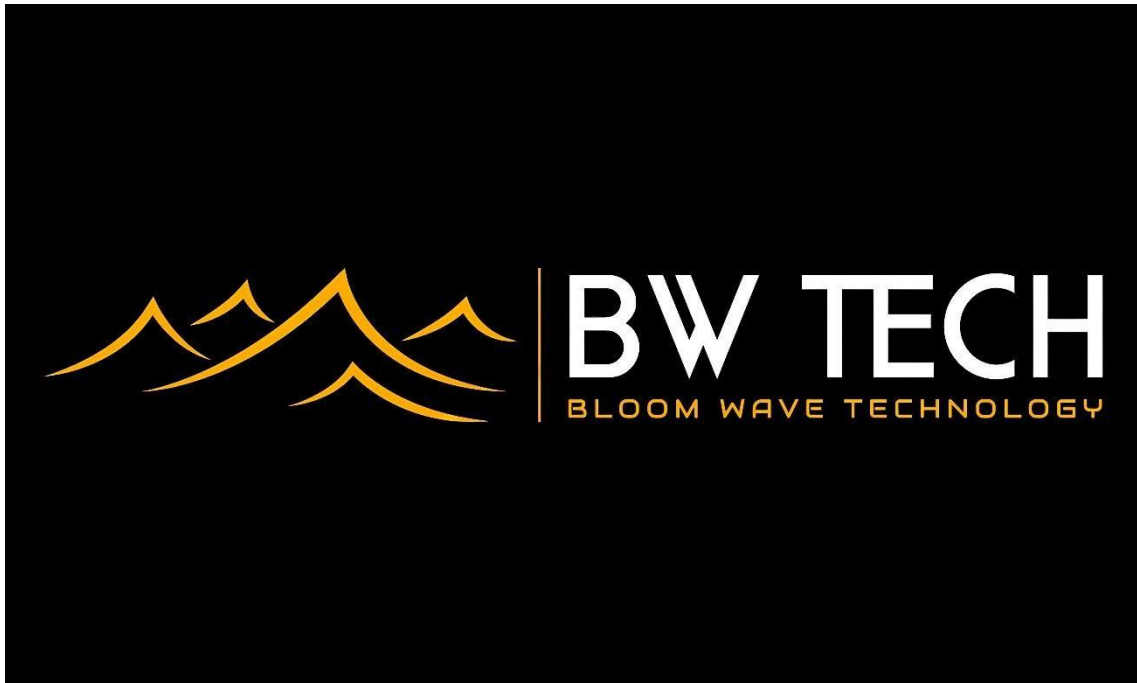
PROF. FÁBIO NOGUEIRA DE CAMPOS

SÃO PAULO

2024

CHALLENGE NATURA – PROTOTIPO – PRIMEIROS PASSOS

BW TECH (Bloom Wave Technology)



Introdução

A **BW Tech**, ou **BloomWave Technology**, é a revolução digital na venda direta de produtos de beleza. Nossa missão é melhorar o engajamento das consultoras da Natura, oferecendo uma plataforma que conecta clientes e consultoras de forma inteligente e personalizada. Nosso compromisso com os valores de paixão, aprendizado contínuo, humildade e transparência nos guia para criar uma comunidade onde todos possam prosperar e se sentir empoderados.

Problema

A Natura enfrenta um desafio significativo em relação ao engajamento e retenção de suas consultoras. Muitas delas deixam a empresa devido à falta de vendas e lucro, resultando em perdas financeiras e impactando negativamente a experiência do cliente.

Solução

O BW Tech resolve esse problema ao oferecer um match personalizado entre clientes e consultoras, utilizando inteligência artificial para garantir que cada cliente seja atendido pela consultora mais adequada. Além disso, nossa plataforma oferece uma assinatura mensal de produtos personalizada, proporcionando uma experiência de compra emocionante e conveniente.

Funcionalidades

- **Match personalizado com inteligência artificial:** Utilizamos análise avançada de dados e algoritmos de inteligência artificial para fazer o match perfeito entre clientes e consultoras. Isso garante que cada cliente seja atendido pela consultora mais adequada, aumentando as chances de vendas e melhorando a experiência do cliente.
- **Assinatura de produtos personalizada:** Oferecemos uma assinatura mensal de produtos personalizada para cada cliente. Nosso sistema analisa os gostos e preferências de cada cliente para garantir que eles recebam apenas os produtos que amam, evitando desperdícios e aumentando a satisfação do cliente.
- **Capacitação digital para consultoras:** Para as consultoras, oferecemos recursos de aprendizado fácil de usar, desde tutoriais em vídeo simples até cursos abrangentes sobre como usar redes sociais, criar conteúdo envolvente e gerenciar um negócio online. Isso capacita nossas consultoras a prosperarem na era digital e aumenta suas chances de sucesso.
- **Sistema de pontos e recompensas empolgantes:** Implementamos um sistema de pontos dentro do BW Tech, onde cada interação positiva, venda realizada e objetivo alcançado é recompensado. Isso cria uma cultura de competição saudável e empolgante, incentivando as consultoras a alcançarem novos patamares de sucesso.

Perspectivas e benefícios das consultoras

Consultoras Ativas:

As consultoras ativas estão atualmente engajadas e vendendo produtos da Natura. Elas são experientes e frequentemente possuem uma clientela fiel.

- **Aumento do Engajamento:** A plataforma oferece recursos que facilitam o trabalho das consultoras, como match personalizado com clientes, ferramentas de venda online e capacitação digital. Isso leva a um maior engajamento com a plataforma e com a Natura como um todo.
- **Maior Lucratividade:** O match personalizado e a assinatura mensal de produtos aumentam as chances de vendas e, consequentemente, a lucratividade das consultoras.

- **Mais Tempo para Interação com Clientes:** A automação de tarefas repetitivas libera tempo para que as consultoras se concentrem em construir relacionamentos com seus clientes, o que leva a um aumento na fidelização e na satisfação dos clientes.
- **Oportunidades de Crescimento:** A plataforma oferece ferramentas de análise de dados que permitem às consultoras identificar oportunidades de crescimento em seu negócio.

Consultoras Inativas:

As consultoras inativas são aquelas que pararam de vender produtos da Natura, possivelmente devido a dificuldades em alcançar metas de vendas ou falta de tempo.

- **Reativação:** A plataforma oferece recursos que podem ajudar a reativar consultoras inativas, como ofertas personalizadas, treinamentos e suporte.
- **Capacitação para Retorno:** A plataforma oferece ferramentas de capacitação que podem ajudar as consultoras inativas a se atualizarem sobre as últimas tendências do mercado e a se sentirem mais confiantes para retornar ao negócio.
- **Oportunidade de Reinvenção:** A plataforma oferece ferramentas que podem ajudar as consultoras inativas a reinventar seu negócio, explorando novas formas de vender e se conectar com seus clientes.

Vantagens Competitivas

- **Personalização e conveniência na experiência de compra:** Nossa plataforma oferece uma experiência de compra personalizada e conveniente, aumentando a satisfação do cliente e melhorando as chances de vendas.
- **Aumento do engajamento e retenção de consultoras:** Ao oferecer uma plataforma que melhora o engajamento e a retenção das consultoras, ajudamos a Natura a reduzir a rotatividade de consultoras e aumentar sua base de consultoras ativas.
- **Melhoria na experiência do cliente:** Com o match personalizado e a assinatura mensal de produtos, proporcionamos uma experiência de compra mais satisfatória e relevante para os clientes.
- **Lucro sustentável e empoderamento das consultoras:** Ao investir em tecnologia e capacitação digital, ajudamos a Natura a criar oportunidades econômicas significativas para suas consultoras, contribuindo para um lucro sustentável a longo prazo.
- **Sustentabilidade:** Nosso foco na sustentabilidade e no empoderamento das consultoras nos diferencia como uma empresa comprometida com a responsabilidade social e ambiental.
- **Integração com a Natura:** Nossa parceria com a Natura nos permite oferecer benefícios exclusivos e uma experiência de marca consistente.

Modelo de negócio

- **Receita proveniente da assinatura mensal de produtos:** Nossa principal fonte de receita é a assinatura mensal de produtos, que oferece uma experiência única e personalizada para os clientes.
- **Parcerias com a Natura:** Além da receita da assinatura mensal, também temos parcerias com a Natura e outras marcas, o que nos ajuda a diversificar nossas fontes de receita.
- **Possibilidade de receitas adicionais através de anúncios e promoções na plataforma:** Também buscamos receitas adicionais através de anúncios e promoções na plataforma, o que nos ajuda a maximizar nossa receita.

Estratégia de Marketing

- **Colaboração com a Natura para promover a plataforma entre consultoras e clientes:** Colaboramos com a Natura para promover a plataforma entre consultoras e clientes, aumentando a conscientização sobre nossos serviços e atraindo novos usuários.
- **Campanhas de marketing digital para atrair novos usuário:** Realizamos campanhas de marketing digital para atrair novos clientes e consultoras, utilizando redes sociais, e-mail marketing e outros canais online para alcançar nosso público-alvo.
- **Oferta de benefícios exclusivos para usuários frequentes:** Oferecemos benefícios exclusivos para usuários frequentes e engajados, como cupons de desconto, frete grátis e acesso a produtos exclusivos, o que nos ajuda a aumentar a fidelidade dos clientes e consultoras.

Público-Alvo

Nosso público-alvo são as consultoras da Natura e os clientes que comprem produtos da marca. As consultoras serão beneficiadas pela capacitação digital, pelo aumento do engajamento e pela oportunidade de aumentar seus lucros. Já os clientes se beneficiarão da experiência de compra personalizada, da conveniência da assinatura mensal e dos benefícios exclusivos oferecidos pela plataforma.

Concorrentes

Existem algumas soluções no mercado que oferecem plataformas de venda direta online, mas poucas têm o foco na personalização e na capacitação das consultoras como o **BW Tech**. Além disso, nossa integração com a Natura e nossa ênfase na

sustentabilidade e no empoderamento das consultoras nos diferenciam de outras soluções existentes.

Como concorrente, temos por exemplo a **Boticário**:

Pontos Fortes do Boticário:

1. **Rede de Lojas e Franquias:** Com uma ampla rede de lojas físicas e franquias, o Boticário consegue alcançar um grande número de clientes em todo o Brasil, proporcionando uma experiência de compra tangível e acessível.
2. **Diversidade de Produtos:** A marca oferece uma vasta gama de produtos, incluindo perfumes, cosméticos, cuidados com a pele e cabelo, que atendem a diversas preferências e necessidades dos consumidores.
3. **Reconhecimento da Marca:** O Boticário é uma marca amplamente reconhecida e respeitada no mercado de beleza, com uma base de clientes fiel e uma imagem de alta qualidade.

Limitações do Boticário:

1. **Falta de Plataforma Digital Personalizada:** Embora o Boticário tenha uma presença digital forte com um e-commerce eficiente, eles não possuem uma plataforma de venda direta tão avançada e personalizada como a proposta pela BW Tech. A BW Tech, com seu sistema de match personalizado e assinatura de produtos, oferece um nível de personalização que o Boticário ainda não atingiu.
2. **Capacitação Digital para Consultoras:** O Boticário não possui uma plataforma dedicada para capacitação digital de suas consultoras que seja tão abrangente quanto a oferecida pela BW Tech. A BW Tech se destaca ao oferecer tutoriais, cursos e recursos de aprendizado para que as consultoras possam prosperar no ambiente digital.
3. **Sistema de Pontos e Recompensas:** Embora o Boticário tenha programas de fidelidade, a BW Tech implementa um sistema de pontos e recompensas mais dinâmicos e envolventes, incentivando um engajamento contínuo e um desempenho melhor das consultoras.

Vantagens da BW Tech sobre o Boticário:

1. **Match Personalizado com Inteligência Artificial:** A BW Tech utiliza algoritmos avançados de IA para fazer o match perfeito entre clientes e consultoras, algo que o Boticário não oferece atualmente. Essa tecnologia garante que cada cliente seja atendido pela consultora mais adequada, aumentando as chances de vendas e melhorando a experiência do cliente.
2. **Assinatura de Produtos Personalizada:** Com a BW Tech, os clientes podem usufruir de uma assinatura mensal de produtos personalizada com base em suas preferências e histórico de compras, proporcionando uma experiência de compra única e conveniente.
3. **Capacitação Digital e Empoderamento das Consultoras:** A BW Tech investe fortemente na capacitação digital das consultoras, oferecendo recursos e ferramentas que as ajudam a se destacar no mercado online. Esse foco no empoderamento e desenvolvimento contínuo das consultoras é um diferencial significativo.
4. **Sustentabilidade e Responsabilidade Social:** A BW Tech e a Natura compartilham um forte compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social, diferenciando-se de muitos concorrentes. Isso ressoa com os consumidores conscientes e reforça a imagem positiva da marca.

Com base no exposto, podemos concluir que embora a Boticário seja um concorrente formidável com uma forte presença no mercado de beleza, a BW Tech se destaca por sua inovação tecnológica e seu foco em personalização e capacitação digital. Ao implementar a plataforma BW Tech, a Natura pode oferecer uma experiência de compra superior e diferenciada, fortalecendo ainda mais sua posição no mercado e proporcionando benefícios significativos tanto para consultoras quanto para clientes.

Estratégias de Implementação Engenharia de Software na BW Tech

A implementação da Engenharia de Software na plataforma BW Tech é essencial para garantir um desenvolvimento eficiente, robusto e de alta qualidade. Abaixo estão os principais aspectos de como a Engenharia de Software é aplicada neste projeto:

1. Levantamento de Requisitos

Antes de iniciar o desenvolvimento, é crucial compreender completamente os requisitos do sistema. Utilizaremos técnicas como entrevistas com stakeholders, análise de documentos e workshops de brainstorming para capturar e documentar os requisitos de forma clara e concisa.

2. Desenvolvimento Iterativo

Adotaremos uma abordagem iterativa no desenvolvimento, com ciclos de desenvolvimento curtos (sprints) para entregar incrementos de software funcionais a cada duas semanas. Isso permite que os stakeholders vejam o progresso do projeto e forneçam feedback contínuo.

3. Controle de Versão

Utilizaremos sistemas de controle de versão como o Git para gerenciar o código-fonte do projeto. Isso permite que a equipe trabalhe de forma colaborativa, acompanhe as alterações no código e reverta para versões anteriores, se necessário.

4. Testes Automatizados

Implementaremos testes automatizados, incluindo testes unitários, testes de integração e testes de aceitação, para garantir a qualidade do software. Testes automatizados ajudam a identificar problemas precocemente e garantir que novas funcionalidades não quebrem funcionalidades existentes.

5. Revisões de Código

Realizaremos revisões de código regularmente para garantir que o código siga as melhores práticas de codificação, seja claro, legível e mantenha a consistência em todo o projeto. Revisões de código também são uma oportunidade para identificar e corrigir potenciais problemas de segurança.

6. Implantação Contínua

Implementaremos práticas de implantação contínua, usando ferramentas como Jenkins ou GitLab CI, para automatizar o processo de implantação do software. Isso nos permitirá implantar novas versões do software de forma rápida e segura.

7. Monitoramento e Manutenção Após o lançamento do software

Continuaremos monitorando seu desempenho e coletando feedback dos usuários. Isso nos ajudará a identificar e corrigir problemas de forma proativa, além de fornecer insights para melhorias futuras.

Benefícios da Abordagem de Engenharia de Software

- **Maior Qualidade do Software:** Utilizando práticas de Engenharia de Software, garantimos que o software seja de alta qualidade, com menos bugs e problemas.
- **Maior Eficiência:** Processos bem definidos e práticas de desenvolvimento colaborativas tornam o desenvolvimento mais eficiente.
- **Maior Satisfação do Cliente:** Entregamos um produto que atende às necessidades e expectativas dos clientes, resultando em maior satisfação.

- **Maior Flexibilidade:** A abordagem iterativa nos permite adaptar o software às mudanças nos requisitos do cliente de forma rápida e eficaz.

Conclusão

A aplicação da Engenharia de Software na BW Tech é fundamental para o sucesso do projeto. Utilizando técnicas e práticas comprovadas, garantimos que o software seja desenvolvido de forma organizada, eficiente e de alta qualidade, atendendo às necessidades da Natura e de seus usuários finais.

