

# **CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA UNI-FACEF**

**João Paulo de Oliveira Santos**  
**José Salomão Quevedo Clementino**

## **TERMO DE ABERTURA DO PROJETO**

**Mike Desenvolvimento de um Chatbot para Troca e Devolução  
de Produtos**

**FRANCA/SP**  
**2020**

**João Paulo de Oliveira Santos**  
**José Salomão Quevedo Clementino**

**TERMO DE ABERTURA DO PROJETO**  
**Mike Desenvolvimento de um Chatbot para Troca e Devolução**  
**de Produtos**

**Trabalho apresentado para conclusão de**  
**curso de Sistemas de Informação.**

**Professor Orientador: Jaqueline Brigladori**  
**Pugliesi**

## SUMÁRIO

<b>1 Objetivos Deste Documento .....</b>	<b>04</b>
<b>2 Situação Atual e Justificativa do Projeto .....</b>	<b>04</b>
<b>3 Objetivos e Critérios de Sucesso do Projeto.....</b>	<b>04</b>
<b>4 Estrutura Analítica do Projeto – Fases e Principais Entregas.....</b>	<b>05</b>
<b>5 Termos de entrega do projeto .....</b>	<b>07</b>
<b>6 Restrições.....</b>	<b>08</b>
<b>7 Riscos .....</b>	<b>08</b>
<b>8 5W1H.....</b>	<b>09</b>

## **01 Objetivos Deste Documento**

Este documento tem como objetivos, facilitar as trocas e devoluções de produtos por meio de um Chatbot, em que esse, responderá as dúvidas dos clientes e auxilia-los no processo de troca e devolução da mercadoria, em lojas de E-commerce, definindo os interessados no sistema e as suas necessidades que devem ser satisfeitas pelo sistema a ser desenvolvido.

Contudo vamos promover uma base para avaliação de prazos e custos de desenvolvimento, além de possibilitar uma futura evolução do sistema a partir de uma versão aprovada (linha de base) deste documento.

## **02 Situação Atual e Justificativa do Projeto**

Atualmente existem poucos aplicativos disponíveis no mercado que auxiliam durante o processo de troca e devolução dos produtos, as plataformas acabam deixando para os próprios lojistas esse problema e esses acabam tendo que contratar mais pessoas para atendimento, acarretando um custo elevado na folha de pagamento da empresa, onde esse valor a mais dos atendentes poderia ser utilizado para melhorias internas e evolução da empresa.

O projeto que será desenvolvido em questão visa facilitar o meio de troca e devolução das mercadorias ou produtos, com o Chatbot coletando as informações e processando elas para os responsáveis, reduzindo o máximo a interação com o atendente para esses setores, fazendo com que o lojista consiga alocar essas pessoas para outras áreas gerando lucro para empresa.

## **03 Objetivos e Critérios de Sucesso do Projeto**

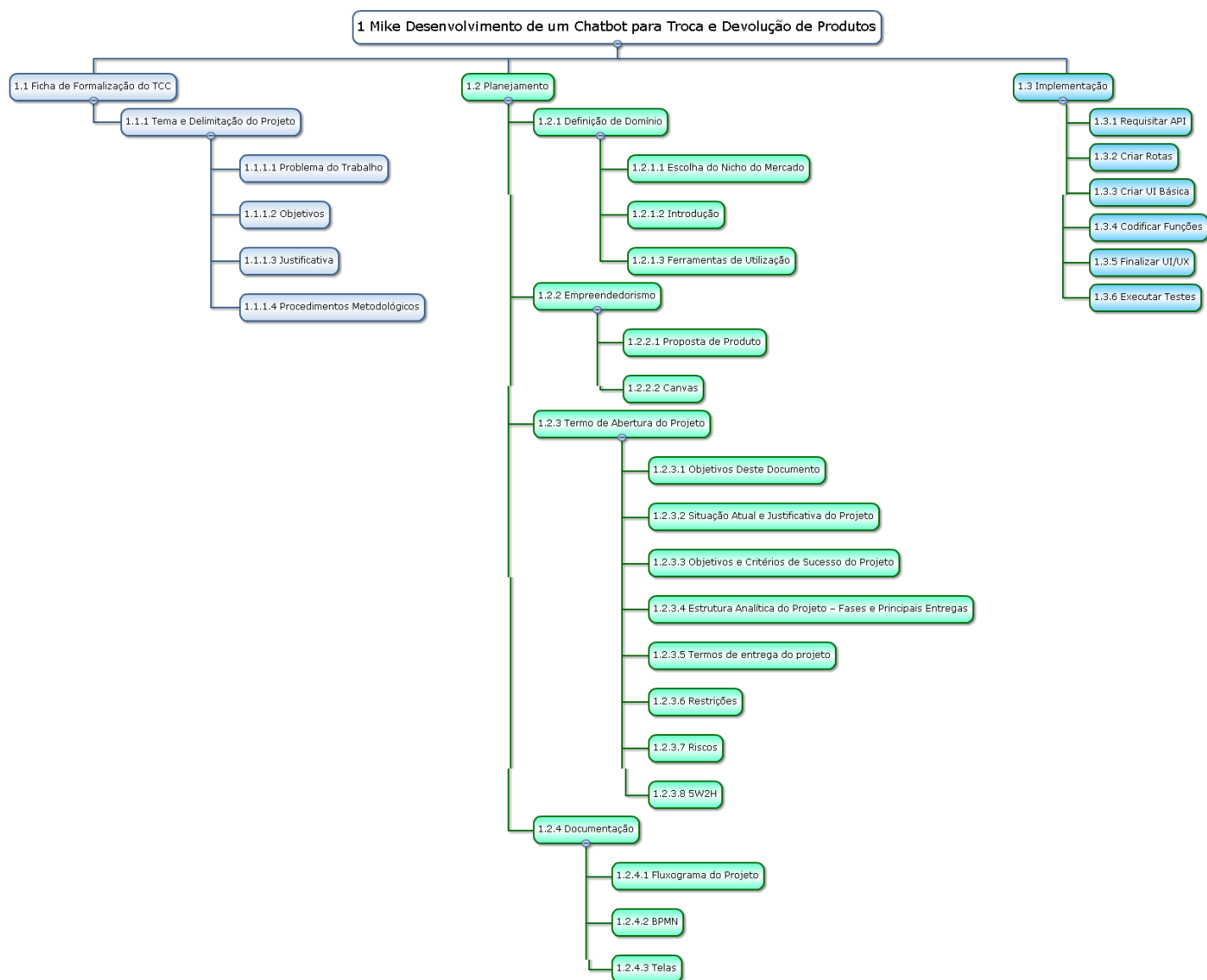
O objeto é oferecer um aplicativo para o mercado de e-commerce, de maneira que reduza os desgastes, que são gerados durante o processo, permitindo que os clientes tenham uma experiência totalmente autônoma apenas interagindo com o chat. O chat contará com uma linguagem humanizada, de modo que os clientes não percebam que estão interagindo com um Bot,

enquanto estiverem esclarecendo suas dúvidas e iniciarem o processo de troca e devolução.

Outro ponto importante é a questão do horário flexível que o lojista pode oferecer, pois o Chatbot pode trabalhar 24h / 7d, conseguindo atender o cliente no seu horário disponível.

O sucesso do projeto será construído com o tempo, conseguindo parcerias nas grandes plataformas, permitindo a disponibilidade da aplicação para um maior número de clientes possível.

## 04 Estrutura Analítica do Projeto – Fases e Principais Entregas



## 1 Mike Desenvolvimento de um Chatbot para Troca e Devolução de Produtos

### 1.1 Ficha de Formalização do TCC

#### 1.1.1 Tema e Delimitação do Projeto

##### 1.1.1.1 Problema do Trabalho

##### 1.1.1.2 Objetivos

##### 1.1.1.3 Justificativa

##### 1.1.1.4 Procedimentos Metodológicos

### 1.2 Planejamento

#### 1.2.1 Definição de Domínio

##### 1.2.1.1 Escolha do Nicho do Mercado

##### 1.2.1.2 Introdução

##### 1.2.1.3 Ferramentas de Utilização

#### 1.2.2 Empreendedorismo

##### 1.2.2.1 Proposta de Produto

##### 1.2.2.2 Canvas

#### 1.2.3 Termo de Abertura do Projeto

##### 1.2.3.1 Objetivos Deste Documento

##### 1.2.3.2 Situação Atual e Justificativa do Projeto

##### 1.2.3.3 Objetivos e Critérios de Sucesso do Projeto

##### 1.2.3.4 Estrutura Analítica do Projeto – Fases e Principais Entregas

##### 1.2.3.5 Termos de entrega do projeto

##### 1.2.3.6 Restrições

##### 1.2.3.7 Riscos

##### 1.2.3.8 5W1H

#### 1.2.4 Documentação

##### 1.2.4.1 Fluxograma do Projeto

##### 1.2.4.2 BPMN

##### 1.2.4.3 Telas

### 1.3 Implementação

#### 1.3.1 Requisitar API

#### 1.3.2 Criar Rotas

#### 1.3.3 Criar UI Básica

#### 1.3.4 Codificar Funções

1.3.5 Finalizar UI/UX

1.3.6 Executar Testes

## 05 Termos de entrega do projeto

GRUPO	FASES E TERMOS DO PROJETO		PREVISÃO
Ficha de Formalização do TCC	Tema e Delimitação do Projeto	Problema do Trabalho	03/2020
		Objetivos	03/2020
		Justificativa	03/2020
		Procedimentos Metodológicos	03/2020
Planejamento	Definição de Domínio	Escolha do Nicho do Mercado	04/2020
		Introdução	04/2020
		Ferramentas de Utilização	04/2020
	Empreendedorismo	Proposta de Produto	04/2020
		Canvas	04/2020
	Termo de Abertura do Projeto	Objetivos Deste Documento	04/2020
		Situação Atual e Justificativa do Projeto	04/2020
		Objetivos e Critérios de Sucesso do Projeto	04/2020
		Estrutura Analítica do Projeto – Fases e Principais Entregas	05/2020
		Termos de entrega do projeto	05/2020
		Restrições	05/2020
		Riscos	04/2020
		5W1H	05/2020

	<b>Documentação</b>	Fluxograma do Projeto	05/2020
		BPMN	05/2020
		Telas	06/2020
<b>Implementação</b>	<b>Requisitar API</b>		07/2020
	<b>Criar Rotas</b>		07/2020
	<b>Criar UI Básica</b>		07/2020
	<b>Codificar Funções</b>		07/2020
	<b>Finalizar UI/UX</b>		08/2020
	<b>Executar Testes</b>		08/2020

## 06 Restrições

- O projeto deverá ser finalizado até setembro, para avaliação dele.
- Apresentação deve conter um projeto MPV (Mínimo Projeto Viável), para que a banca possa julgar sua funcionalidade.
- A base de conhecimento do Chatbot deve estar toda definida antes de ser colocada na loja de E-commerce do cliente.
- O cliente final da loja não entra em contato com a equipe desenvolvedora da aplicação.

## 07 Riscos

- 1 – Falta de integridade com o banco de dados do cliente.
- 2 – Queda no serviço da Api que o Chatbot utiliza.
- 3 – Alteração da Api do Chatbot sem aviso prévio.
- 4 – Inconsistência da integração do Chatbot com a plataforma E-commerce.



## 08 5W1H

<b>5W1H - 01: Altos custos com atendimento p/ troca e devolução</b>			<b>Ação A</b>	<b>Ação B</b>
<b>5W</b>	What?	O que?	Automatização do atendimento	Oferecer outras possibilidades para troca e devolução
	Why?	Por quê?	Para reduzir custos com atendentes	Para evitar gastos com transporte e oferecer diversidade para o cliente
	Where?	Onde?	Na própria loja de E-commerce	Dentro do aplicativo Chatbot
	Who?	Quando?	Quando o cliente solicitar uma troca ou devolução	Quando o cliente solicitar uma troca ou devolução
	When	Quem?	Lojista	Chatbot
<b>1H</b>	How?	Como?	Com a utilização do Chatbot	Oferecendo cupons de desconto

<b>5W1H - 01: Demora no atendimento p/ troca e devolução</b>			<b>Ação A</b>	<b>Ação B</b>
<b>5W</b>	What?	O que?	Automatização do atendimento	Coletando somente as informações necessários para realizar a troca ou devolução
	Why?	Por quê?	Para reduzir a quantidade de ligações e espera dos clientes	Para evitar estresse do cliente final

	Where?	Onde?	Na loja E-commerce	Dentro do aplicativo Chatbot
	Who?	Quando?	Quando o cliente precisar esclarecer uma dúvida ou dar início ao processo de troca e devolução	Quando o cliente der início no processo de troca e devolução
	When	Quem?	Lojista	Chatbot
<b>1H</b>	How?	Como?	Com a base de conhecimento do Chatbot	Fazendo somente perguntas necessárias para ser concretizado o processo