

FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA
1TDSPB-2ºSEMESTRE DE 2023

LARISSA ARAÚJO GAMA-RM96496
LARISSA LOPES OLIVEIRA-RM552628
LUNA FAUSTINO LIMA-RM552473

CHALLENGE SALESFORCE-2.2023
(Sprint 1-Software Design & Total Experience)

São Paulo-SP
2023

SUMÁRIO

1 PRODUCT BACKLOG.....2

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO.....3

3 CONCEITOS4

4 REFERÊNCIAS5

PRODUCT BACKLOG5

PITCH.....5

1 PRODUCT BACKLOG

Com base no que estudamos, pudemos criar um 'Product Backlog' personalizado para nossa solução, de forma clara e abrangente em relação ao nosso objetivo. Esse processo nos permitiu desenvolver uma visão descritiva e detalhada do que precisa ser realizado para alcançá-lo com sucesso. Usamos elementos-chave, como histórias de usuário para representar as necessidades dos stakeholders, descrições minuciosas das soluções a serem implementadas, e consideramos as entregas necessárias para atingir os marcos do projeto.

Além disso, implementamos um quadro Kanban para gerenciar e visualizar o fluxo de trabalho de maneira eficiente. O quadro Kanban nos auxiliou na organização das tarefas, no acompanhamento do progresso e na identificação de eventuais gargalos no processo. Como resultado, conseguimos manter nosso projeto alinhado com os objetivos estabelecidos e aprimorar continuamente a entrega de valor aos nossos clientes e partes interessadas.

A descrição clara das soluções no Product Backlog e a decomposição em histórias de usuário também facilitam a comunicação dentro da equipe, permitindo que todos compreendam o que está sendo desenvolvido e por quê. Isso elimina mal-entendidos e ajuda a manter todos os envolvidos no mesmo ritmo.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Nosso objetivo nesse Challenge é: fornecer à Salesforce e seus clientes um portal com linguagem e navegação simples e semântica, tornando-o acessível para todos, independentemente de suas habilidades ou necessidades específicas. Isso envolve garantir a compatibilidade com ferramentas de assistência para deficientes físicos, visuais e auditivos, tornando a experiência de uso inclusiva e equitativa.

Além disso, nossa iniciativa tem o potencial de melhorar significativamente o SEO, uma vez que o conteúdo semântico e a estrutura de navegação bem definida são fatores-chave para um melhor desempenho nos mecanismos de busca. Isso não só beneficia a Salesforce, tornando seu portal mais visível online, mas também enriquece a experiência do usuário ao fornecer informações mais acessíveis e relevantes.

Estamos comprometidos em facilitar a navegação para aqueles que enfrentam desafios adicionais, como déficit de atenção (por exemplo, pessoas com TDAH). Isso significa criar um ambiente digital que seja capaz de direcionar a atenção de forma eficaz, simplificando a experiência do usuário e tornando o conteúdo mais facilmente digerível. Também estamos focados em ajudar pessoas menos experientes no assunto a navegar e compreender o portal.

3 CONCEITOS

O CRM da Salesforce, além de possuir diversas atribuições, é capaz de ser operado em tempo real, devido ao fato de ser um produto armazenado na nuvem, ou seja, virtualizado. Isso significa que as informações e funcionalidades do CRM estão disponíveis instantaneamente a partir de qualquer lugar com acesso à internet, proporcionando flexibilidade e agilidade aos usuários.

Através da possibilidade de conexão com dispositivos mecânicos e eletrônicos, ocorre a descentralização do acesso e do controle das informações. A Salesforce oferece suporte à IoT, permitindo que as empresas integrem dados de sensores e dispositivos para tomar decisões mais informadas. Isso é essencial para monitorar o desempenho de ativos e otimizar processos de produção.

Ademais oferece ferramentas de colaboração e mobilidade que permitem que equipes de produção, vendas e atendimento ao cliente trabalhem juntas de maneira eficaz, independentemente de onde estejam. Em vista disso, os usuários podem interagir com o CRM de forma mais versátil, tornando o processo de gestão de relacionamento com clientes mais eficiente e dinâmico.

Todas as interações podem ser personalizadas desde a consulta inicial até as operações de atendimento ao cliente. A Salesforce fornece recursos avançados de análise de dados que ajudam as empresas a extrair insights valiosos dos enormes volumes de dados gerados na Indústria 4.0. Também oferece ferramentas de automação de marketing, vendas e atendimento ao cliente que podem ser integradas aos processos de produção automatizada. Isso garante que as empresas possam responder rapidamente às necessidades do cliente e automatizar tarefas repetitivas.

As empresas podem adaptar o CRM da Salesforce às suas necessidades específicas, criando fluxos de trabalho personalizados, formulários de entrada de dados e relatórios para atender às demandas únicas de seus negócios. O sistema ajuda as empresas a melhorarem o atendimento ao cliente, permitindo a personalização de interações, o acompanhamento de pedidos em tempo real e a resolução rápida de problemas. Logo, resulta em uma experiência mais precisa e relevante para os clientes, promovendo um atendimento mais eficaz e satisfatório.

A Salesforce desempenha um papel fundamental na transformação digital, que é o processo de incorporar tecnologias digitais nas operações e estratégias de uma empresa para melhorar a eficiência, inovação e a capacidade de atender às expectativas dos clientes. Fornecendo ferramentas e tecnologias que capacitam as empresas a adotarem práticas mais eficientes e inovadoras, aprimorando a maneira como elas interagem com os clientes e gerenciam suas operações. Ela ajuda as empresas a abraçarem a revolução digital e a se adaptar a um ambiente de negócios em constante evolução.

4 REFERÊNCIAS

PRODUCT BACKLOG

<https://trello.com/invite/b/55GJMaaT/ATTIdc1fafe3070f2eb5c6d9da31a233a487F6491966/product-backlog>

PITCH

Opção 1: <https://youtu.be/p3LlgwPyPKA>

Opção 2 (necessário baixar):

<https://drive.google.com/file/d/1EWzFTc93YPsGK9twNLF1adYqBg-W6cWa/view?usp=sharing>