

Karolayne Amáble Brito Borges

Bacharelado em Ciência da Computação, 2º Período

Anápolis, 09 de dezembro de 2024

Análise e Projeto de Software: Projeto Integrador My First Software

BEAUTYBOT: UMA SOLUÇÃO PARA AUTOMATIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AO CLIENTE PELO WHATSAPP PARA SALÕES DE CABELOS E BARBEARIAS POR MEIO DE UM CHATBOT INTEGRADO A UM PLANNER DIGITAL

1. OBJETIVOS DO CLIENTE

1.1. O que o cliente deseja alcançar com o software?

O cliente busca otimizar a gestão do salão de beleza por meio da automação do atendimento via WhatsApp, utilizando um chatbot para responder dúvidas, realizar agendamentos e fornecer orçamentos. Além disso, deseja organizar e centralizar os compromissos em um planner digital integrado, facilitando a visualização de horários e o envio de lembretes automáticos para os atendimentos agendados.

1.2. Quais problemas o software deverá resolver ou quais oportunidades poderá criar?

- Reduzir o tempo gasto em respostas manuais no WhatsApp

Atualmente, a proprietário precisa responder manualmente a todas as mensagens recebidas, o que consome um tempo significativo durante sua rotina de trabalho. O software permitirá automatizar respostas frequentes, como informações sobre serviços, preços e horários disponíveis, liberando mais tempo para o atendimento presencial.

- Melhorar a experiência das clientes ao permitir consultas rápidas e orçamentos automáticos

As clientes poderão obter informações detalhadas sobre serviços, valores e tempo de duração diretamente pelo chatbot no WhatsApp, sem necessidade de esperar por uma resposta manual. Isso tornará o atendimento mais ágil e eficiente, proporcionando uma experiência mais satisfatória.

- Organizar e centralizar os agendamentos de forma prática e visual:

O software contará com um planner digital integrado ao chatbot, centralizando todos os compromissos em uma agenda única. A interface visual facilitará a visualização de horários disponíveis e permitirá a gestão rápida dos agendamentos.

- Minimizar conflitos de horários e esquecimentos

Com um sistema automatizado de agendamento e envio de lembretes, o risco de erros como agendamentos duplicados, horários incorretos ou esquecimentos será reduzido significativamente. O sistema garantirá que cada cliente receba uma confirmação automática e lembretes antes do horário marcado.

2. CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1. Qual é o ambiente em que o software será utilizado?

- Indústria: Beleza e cuidados pessoais (salão de cabeleireiro ou barbearias).
- Usuários: Proprietária e clientes.
- Processos Existentes: Atendimento e agendamentos via WhatsApp manualmente, anotações físicas.

2.2. Existem restrições legais, normativas ou operacionais?

- Consentimento para uso de dados pessoais das clientes (LGPD).
- Limitações de integração com a API oficial do WhatsApp.

3. PRINCIPAIS USUÁRIOS E PERFIS

3.1. Quais são os tipos de usuários que interagirão com o sistema?

- Proprietário: Gerencia atendimentos, agenda horários e consulta a agenda diária.
- Clientes: Interação com o chatbot para agendar horários, fazer orçamentos e consultar informações.

3.2. Necessidades específicas, habilidades e limitações de cada perfil de usuário:

- Proprietária: Necessita de uma interface simples e intuitiva para controlar agendamentos. Tem habilidades básicas de uso de smartphone e computador.
- Clientes: Precisam de respostas rápidas e claras via WhatsApp, sem necessidade de instalação de outros aplicativos.

4. PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES

4.1. Funcionalidades essenciais para o sistema:

- Chatbot automatizado para responder perguntas e agendar horários.
- Planner digital com calendário integrado para agendamentos.
- Sistema de notificações e lembretes diários.
- Relatórios de agendamentos e histórico de clientes.

4.2. Tarefas mais críticas e frequentes que o sistema deve realizar:

- Gerenciamento de horários disponíveis e agendamentos.
- Notificação automática de compromissos e lembretes.
- Atendimento automatizado via WhatsApp para consultas básicas e agendamentos.