Karolayne Amábile Brito Borges

Bacharelado em Ciência da Computação, 2° 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: Interagem 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.