

# Visão do Projeto

Sistema de gerenciamento de atendimentos  
para salões de beleza

## Equipe Responsável

Matrícula	Nome	E-mail
2018020910	Ewerton Luiz Rego Miranda	ewertonmiranda0@gmail.com
2020042137	Geison da Silva Santos	geisonsantos36@gmail.com
2020016440	Gilberto Brito dos Prazeres	gilprazeres@hotmail.com
2020004628	Ricardo Santana Camacho	camachorc+si@gmail.com
2019029132	Steffanny Lourany Pompeu Carvalho	stecrvv@gmail.com

## Gestão do Projeto

Adotamos como ferramenta de gestão do projeto o Github Projects, onde estão documentados as histórias de usuário e seus critérios de aceitação, bem como os backlogs do produto e da sprint.

Link para o projeto: <https://github.com/users/rscamacho/projects/1>

## **Introdução**

O dinamismo do mercado de serviços e a necessidade de agilidade no atendimento aos anseios dos clientes atualmente são fatores que pressionam os prestadores de serviços, tanto as grandes empresas quanto os pequenos empreendedores individuais. Quando um cliente precisa de um serviço, a incerteza sobre sua disponibilidade no dia e horário em que pretende, ou ser submetido a uma longa espera, ou ter que se deslocar até o prestador sem ter certeza de que será atendido, todos estes são fatores que podem causar insatisfação, fazendo com que o cliente não seja fidelizado.

Em negócios do ramo de cuidados pessoais, como um Salão de Beleza, cada atendimento ou o conjunto deles que um cliente venha a precisar pode ser bem demorado, ocupando um ou mais funcionários por várias horas.

Assim, é necessária organização por parte do prestador deste tipo de serviço. Ele deverá catalogar quais tipos de serviço disponibiliza, quantos colaboradores tem para cada um, quanto tempo demora em média cada tipo de atendimento. Uma vez que um estabelecimento tem tudo isso mapeado, por que não dar um passo a mais permitindo que os próprios clientes consultem a disponibilidade e agendem o seu atendimento de forma simples e prática através de um site na internet?

O nosso sistema de gerenciamento de atendimentos se propõe a oferecer este diferencial para as empresas, estabelecimentos ou empreendedores individuais que se preocupem em oferecer um excelente e prático serviço a seus clientes.

Ele irá consistir de um portal na internet com o rol de serviços oferecidos pelo prestador. Nele o cliente, mediante um cadastro bem simples, poderá consultar a disponibilidade de cada serviço para o dia e horário desejados e, caso esteja disponível, poderá fazer a sua reserva, agendando o seu atendimento. Um cliente poderá consultar os atendimentos agendados no seu perfil pessoal, tendo a opção de cancelá-lo.

Na véspera, o cliente poderá ser lembrado de seu agendamento, através de mensagem SMS ou Whatsapp. Poderá ainda confirmar ou cancelar o agendamento através desta mensagem.

O estabelecimento por sua vez terá em seu painel de controle, de forma organizada e consolidada, todas as funcionalidades que lhe permitirão acompanhar e gerenciar esses atendimentos.

## **1. Objetivos Principais do Produto**

O objetivo geral de nosso produto é:

- Organização dos atendimentos de um salão de beleza, oferecendo praticidade para o estabelecimento e para o cliente.

Especificamente objetivamos ainda:

- Facilidade, conveniência e segurança para os clientes, uma vez que ele não dependerá de ninguém para agendar o seu atendimento, assegurando o seu atendimento nos dia e horários pretendidos.
- Publicidade, visibilidade e transparência para o estabelecimento, que terá o seu próprio rol de serviços na internet.

- Capacidade de gerenciamento de seus serviços e força de trabalho, visto que poderá estimar previamente a sua demanda de atendimentos para determinado período.

## 2. Cliente

Os potenciais usuários de nosso produto são **pequenos e médios estabelecimentos de salão de beleza** que pretendem aumentar e fidelizar sua base local de clientes, ao mesmo tempo em que passam a necessitar de uma melhor ferramenta de gerenciamento de seus atendimentos que acompanhe e favoreça este crescimento.

Os **funcionários destes estabelecimentos** se tornam, por sua vez, usuários de nosso produto, na medida em que a eles devem ser oferecidos todos os recursos necessários ao preciso acompanhamento e gerenciamento da agenda de atendimentos, podendo também realizar cadastros de clientes, agendamentos de atendimentos, cancelamentos e edições dos mesmos, acesso a relatórios e outras ferramentas gerenciais como inclusão de serviços e horários de atendimento.

Também se tornam nossos usuários de nosso produto **os clientes destes estabelecimentos**, visto que a eles se destinam principalmente a comodidade e conveniência oferecidas e a eles também o produto deve contemplar, já que de nada adiantará se a ferramenta a eles não agradar e os mesmos não a utilizarem quando desejarem ser atendidos.

## 3. Necessidade

O nosso produto se propõe a atender às seguintes necessidades dos estabelecimentos de salão de beleza:

- Gestão de sua base de clientes: uma vez que o estabelecimento tem uma base de clientes cadastrados e sabe quais serviços esses clientes preferem, pode direcionar campanhas promocionais e realizar ações com o intuito de fidelizá-los.
- Gestão de atendimentos: o estabelecimento poderá acompanhar e estimar a demanda futura de cada serviço oferecido, planejando melhor o seu rol de serviços disponíveis, bem como tendo acesso detalhado a todos os atendimentos já realizados, em qualquer período de tempo.
- Gerenciamento da força de trabalho: tendo conhecimento antecipado das demandas de cada tipo de serviço oferecido, o estabelecimento pode planejar a alocação de seus colaboradores, conforme a necessidade.

## 4. Competição

No mercado já existem algumas ferramentas que oferecem funcionalidades como: cadastro de clientes, agendamentos de atendimentos, relatórios de atendimentos e portal na internet. Tais funcionalidades, no entanto, por seu alto custo, não estão ao alcance dos pequenos e médios estabelecimentos.

## **5. Diferencial**

O nosso produto se diferencia dos demais já existentes no mercado, principalmente pelos seguintes pontos:

- **Custo-benefício:** o nosso produto oferece a maior agregação de valor possível aos serviços dos nossos estabelecimentos clientes por um valor compatível com o orçamento de pequenas e médias empresas ou mesmo, empreendedores individuais e familiares.
- **Disponibilidade:** o sistema permanece 24 horas disponível para que os clientes possam fazer seus agendamentos a qualquer momento.
- **Notificações:** o nosso sistema de notificações por SMS, Whatsapp ou email, diminuirá a taxa de cancelamentos de serviços.
- **Marketing personalizado:** direcionamento de campanhas promocionais via whatsapp, SMS e e-mails.