
FIDELIZE

João Pedro Brosselin - 24026155
Marcella Santana - 24025750
Thays Pontes - 24026610
Gustavo Castro - 20021558

Análise de Mercado

O mercado de food service no Brasil é gigantesco, movimentando centenas de bilhões de reais (ABIA).

Público-alvo do Fidelize: pequeno e médio restaurantes.

Dor (problema):

- **Dependência:** restaurantes reféns de marketplaces (iFood, Rappi).
- **Cegueira:** eles não têm acesso aos dados dos seus próprios clientes.
- **Ineficácia:** Tentam fazer marketing (Instagram, WhatsApp) no escuro, sem saber o que funciona ou quem são seus clientes.

Oportunidade: A oportunidade não é vender um dashboard. É vender **independência e lucratividade**. Estamos em um mercado onde os restaurantes estão desesperados por soluções que os ajudem a retomar o controle, aumentar as margens e construir sua própria base de clientes fiéis. O Fidelize se posiciona como a ferramenta de inteligência que permite essa independência.

Análise de Indústria

Cenário Competitivo: A indústria de SaaS para restaurantes é altamente pulverizada e competitiva. Nossos concorrentes se dividem em várias categorias:

- **Sistemas de Gestão (PDV/ERP):** (Ex: Linx, Totvs, ConnectPlug). Esta é a maior ameaça. Eles já estão dentro do restaurante e estão, cada vez mais, adicionando módulos "básicos" de BI e CRM às suas soluções.
- **Plataformas de Fidelidade Puras:** (Ex: Zig, Dotz). Focam em programas de pontos/cashback, mas muitas vezes falham na análise de dados profunda.
- **CRMs de Nicho:** (Ex: F-Rest). Concorrentes diretos que oferecem soluções muito similares à nossa.
- **Substitutos:** O Excel e o caderno são nossos maiores concorrentes. A inércia (fazer as coisas do jeito antigo) é a principal barreira a ser vencida.

Tendências: A indústria caminha para a integração total. O restaurante não quer 10 sistemas diferentes. Ele quer uma solução "tudo-em-um". A Cannoli já está bem posicionada para isso e o Fidelize vem para acrescentar novas funcionalidades ao produto da Cannoli sem a necessidade de uma nova ferramenta para os donos de restaurante.

Análise de Recursos

Recurso inicial: nosso maior trunfo é que o Fidelize não nasce do zero. Ele é o cérebro analítico de uma plataforma (Cannoli) que já processa pedidos, clientes e campanhas. Isso nos dá:

- **Dados Integrados:** não precisamos buscar os dados; nós já os possuímos de forma estruturada.
- **Canal de Vendas (Upsell):** podemos oferecer o Fidelize como um upgrade para os clientes atuais da Cannoli, reduzindo drasticamente o Custo de Aquisição de Cliente (CAC).

Recursos Técnicos: ter uma equipe de referência é crucial para uma plataforma escalável e inovadora. Nosso objetivo é nos consolidar como referência no setor, realizando lançamentos estratégicos e nos mantendo sempre um passo à frente da concorrência.

Recursos Intelectuais: a metodologia CRISP-DM e a construção da Persona (Miriam) não são apenas trabalhos acadêmicos, são ativos estratégicos. Eles garantem que estamos construindo o produto certo para o cliente certo, reduzindo o risco de desenvolver funcionalidades que ninguém usará.

Cinco Forças

1. Ameaça de Novos Entrantes: Média

- **Por quê?** É fácil criar um "dashboard bonitinho" (um novo estudante de ADS pode fazer um). No entanto, é extremamente difícil construir a infraestrutura por trás (a plataforma Cannoli), integrá-la com dezenas de PDVs diferentes e, o mais importante, conquistar a confiança de milhares de restaurantes para processar seus dados de faturamento. A barreira de entrada real não é a tecnologia do dashboard, é a escala e a confiança.

2. Poder de Barganha dos Fornecedores: Alto

- **Por quê?** Nossos fornecedores são gigantes de tecnologia e donos de infraestruturas críticas.
 - **Sistemas de PDV/ERP:** Se o Fidelize quiser analisar dados de clientes que não usam a plataforma Cannoli, ele precisará se integrar com outros sistemas (Linx, Totvs, etc.). Esses sistemas têm alto poder e podem cobrar caro ou simplesmente bloquear o acesso aos seus dados (APIs).
 - **Infraestrutura em Nuvem (AWS, Azure):** Somos totalmente dependentes deles para hospedar a plataforma. Eles ditam os preços.

3. Poder de Barganha dos Clientes (Restaurantes): **Médio**

- **Por quê?** Individualmente, um restaurante pequeno tem baixo poder. No entanto, o **custo de troca** pode ser baixo se houver muitas ferramentas similares. Nosso diferencial não pode ser só o gráfico; tem que ser a **qualidade do insight** e a integração com o resto da plataforma Cannoli.

4. Ameaça de Produtos Substitutos: **Alta**

- **Por quê?** Este é o nosso maior desafio. O substituto não é outro software, é o "não fazer nada" ou o "fazer manualmente".
 - **Excel:** o substituto universal. É barato, flexível e o gerente já sabe usar.
 - **Relatórios do iFood:** o dono pode achar que os relatórios básicos que o marketplace oferece são "suficientes".
 - **Intuição:** os donos de restaurante que conhecem o negócio no "feeling".
 - Nossa tarefa é provar que o *custo de oportunidade* de usar Excel ou intuição é muito maior do que o preço da nossa assinatura.

5. Rivalidade entre Concorrentes Existentes: **Alta**

- **Por quê?** A guerra é por *features* (funcionalidades). Todo sistema de PDV hoje tem uma aba "Relatórios". A nossa diferenciação tem que ser clara: não somos um simples relatório, somos uma ferramenta de **inteligência de negócios** focada em **ação**.

Fidelize - Business Model Canvas

Key Partners	Key Activities	Value Proposition	Customer Relationships	Customer Segments
<ul style="list-style-type: none"> Cannoli Ifood 99 Food Anota Aí 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenção e evolução da plataforma (software) Integração e coleta de dados Acompanhamento do Sucesso do Cliente (CS) Disparo de campanhas 	<ul style="list-style-type: none"> Aumente o faturamento do seu restaurante fidelizando clientes. Através de dados, conheça a verdadeira necessidade do seu cliente! 	<ul style="list-style-type: none"> Onboarding personalizado 1:1 via Google Meet. Suporte técnico via WhatsApp, gestor de sucesso do cliente (CS) dedicado para contas maiores. Webinars com dicas de marketing para restaurantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Pequenos e médios restaurantes focados em delivery que utilizam iFood, 99 Food ou Anota Aí.
Key Resources	Channels			
<ul style="list-style-type: none"> Software/Plataforma proprietária Algoritmos de Inteligência Dados dos clientes Equipe técnica de referência Ferramenta de comunicação (WhatsApp) Marca Fidelize 	<ul style="list-style-type: none"> Marketing digital (anúncios no Instagram/Google), parcerias com associações de restaurantes, inside sales (prospecção ativa). Demonstração agendada, free trial (teste grátis) por 7 dias, vídeos explicativos. Assinatura direto pelo site, contrato fechado por um vendedor. 			
Cost Structure	Revenue Streams			
<ul style="list-style-type: none"> Custos de Infraestrutura: Servidores/Cloud (Host) e API do WhatsApp. Custos de Pessoal (fixo): Salários da equipe (Desenvolvimento, Sucesso, Vendas). Custo de Aquisição de Cliente: Marketing e Vendas. 	<ul style="list-style-type: none"> Precificação por camadas (Tiered pricing) baseados em: <ol style="list-style-type: none"> Número de clientes na base do restaurante. Número de mensagens (WhatsApp) disparadas. Funcionalidades (Plano Básico só dispara, Plano Pro tem relatórios de inteligência). Receitas Adicionais: Taxa de setup/onboarding e serviços gerenciados. 			

Fidelização não é sorte.
É ciência!