

FIAP - FACULDADE DE INFORMÁTICA E ADMINISTRAÇÃO PAULISTA

COMPLIANCE QUALITY ASSURANCE & TESTS

- Felipe Braz Farias Santos

TURMA:

- 2TDSPZ

ALUNOS:

- Felipe Torlai RM 550263
- Felipe Pinheiro RM 550244
- Gabriel Giramí RM 98017
- Gustavo Vinhola RM 98826
- Jean Carlos RM 550430

EMPRESA:

- NextGen

PROJETO:

- Sistema de Gestão de Experiência do Cliente

O DESAFIO:

Desenvolver a declaração de visão e escopo do projeto em formato PITCH, contendo:

- Descrição do problema a resolver (peso 20%)
- Descrição dos objetivos da solução idealizada (peso 20%)
- Definição do público-alvo que comprará (cliente/pagante) e/ou usará a solução (consumidor) (peso 20%)
- Estudo de produtos semelhantes já existentes no mercado (que solucionam o mesmo problema, mesmo que de forma diferente, parcial ou totalmente) (peso 20%)
- Avaliação do potencial de mercado (fatia de mercado a conquistar) (peso 20%)

Gere um PDF com o material desenvolvido e suba a sua resposta da challenge sprint - entregas fora do formato perderão 10%

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
DESCRIÇÃO DO PROBLEMA A RESOLVER	4
DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS DA SOLUÇÃO IDEALIZADA	5
DEFINIÇÃO DO PÚBLICO-ALVO	5
ESTUDO DE PRODUTOS NO MERCADO	6
AVALIAÇÃO DO POTENCIAL DE MERCADO	7
BUSINESS MODEL CANVAS	7

INTRODUÇÃO

No dinâmico panorama empresarial atual, a habilidade de extrair insights cruciais dos dados é um pilar fundamental para impulsionar o progresso dos negócios. Nesse contexto, a NextGen se destaca como uma líder ao oferecer soluções avançadas de inteligência artificial e análise de dados, capacitando as empresas a compreenderem profundamente as interações com seus clientes. Nosso Sistema de Gestão de Experiência do Cliente (CX) emerge como uma resposta direta a essa demanda crescente, proporcionando uma abordagem holística para otimizar cada ponto de contato com os clientes, desde a pré-venda até o pós-venda. Ao combinar a coleta e análise de feedback dos clientes, a identificação de pontos críticos na jornada do cliente e a implementação de medidas corretivas, nossa solução visa aprimorar continuamente a satisfação e a fidelidade do cliente.

DESCRIÇÃO DO PROBLEMA A RESOLVER

No atual cenário empresarial dinâmico, a necessidade de compreender profundamente as interações com os clientes e extrair insights cruciais dos dados se tornou fundamental para o sucesso das empresas. No entanto, muitas organizações enfrentam desafios significativos nesse processo, incluindo a dificuldade de coletar e analisar de forma eficiente o feedback dos clientes, identificar áreas problemáticas na jornada do cliente e implementar medidas corretivas para melhorar a satisfação e a fidelidade do cliente. Além disso, a personalização das comunicações com os clientes e a adaptação das soluções às necessidades específicas de cada cliente são frequentemente desafios adicionais. Esses obstáculos podem resultar em uma experiência do cliente insatisfatória, perda de fidelidade e impacto negativo nos resultados financeiros das empresas. Portanto, há uma clara demanda por soluções abrangentes e avançadas que abordem efetivamente esses problemas e capacitem as empresas a otimizar suas interações com os clientes para impulsionar o crescimento e o sucesso empresarial.

Desafio: “Desvendando o Potencial dos Dados: Explorando a AI Generativa e o Deep Analytics para Impulsionar o Crescimento Empresarial”.

À medida que as empresas buscam entender como os dados gerados nas interações de encantamento, compra e atendimento podem contribuir para a gestão eficaz dos negócios, surge a necessidade premente de aproveitar tecnologias como a inteligência artificial (IA) generativa e o deep analytics. Essas tecnologias têm o potencial de transformar dados em

insights acionáveis, permitindo análise, predição e prescrição fundamentais para orientar estratégias empresariais informadas. As empresas que adotarem essa abordagem inovadora podem alavancar o poder dos dados para crescer rapidamente em um mercado ávido por informações, maximizando oportunidades e enfrentando desafios com eficácia.

DESCRIÇÃO DOS OBJETIVOS DA SOLUÇÃO IDEALIZADA

O No contexto do desafio proposto, nossa solução busca aproveitar ao máximo o potencial da inteligência artificial generativa e do deep analytics para transformar dados em insights acionáveis, impulsionando assim o crescimento empresarial. Ao explorar as interações de encantamento, compra e atendimento dos clientes, nosso objetivo é coletar e analisar eficientemente os dados gerados, identificando padrões, tendências e áreas críticas na jornada do cliente.

A partir dessas análises, nossa solução visa implementar medidas corretivas direcionadas para melhorar continuamente a satisfação e a fidelidade do cliente. Isso inclui a personalização das comunicações com os clientes e a adaptação das estratégias de negócios de acordo com as necessidades específicas de cada cliente. Além disso, buscamos estabelecer um sistema de monitoramento contínuo da eficácia das medidas implementadas, garantindo uma melhoria constante da experiência do cliente.

Ao alavancar tecnologias avançadas como inteligência artificial generativa e deep analytics, nossa solução visa desvendar o potencial dos dados para impulsionar o crescimento empresarial de forma sustentável. Dessa forma, torna uma abordagem inovadora e estarão bem-posicionadas para crescer rapidamente em um mercado ávido por informações, maximizando oportunidades e enfrentando desafios com eficácia.

DEFINIÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

No dinâmico cenário empresarial atual, cada vez mais empresas estão em busca de soluções que lhes permitam desvendar o potencial dos dados, explorando tecnologias como inteligência artificial generativa e deep analytics para impulsionar seu crescimento empresarial. Nesse contexto, a NextGen se destaca como uma líder, oferecendo soluções avançadas de inteligência artificial e análise de dados, especialmente direcionadas para empresas que buscam aprimorar sua gestão da experiência do cliente.

Nosso público-alvo principal abrange empresas de diversos setores, incluindo varejo, serviços financeiros, tecnologia e saúde, que estão empenhadas em melhorar a compreensão de suas interações com os clientes para impulsionar o crescimento e o sucesso empresarial. Ao compreenderem a relevância da análise, predição e prescrição de insights acionáveis extraídos dos dados gerados nas interações de encantamento, compra e atendimento dos clientes.

Mais especificamente, nosso público-alvo engloba:

- ✓ Empresas de médio a grande porte que lidam com um volume significativo de interações com os clientes e que buscam aprimorar sua compreensão dessas interações para impulsionar seu crescimento e sucesso empresarial.
- ✓ Departamentos de marketing, atendimento ao cliente, vendas e experiência do cliente que estão comprometidos em melhorar a satisfação e fidelidade do cliente por meio de insights acionáveis extraídos dos dados.
- ✓ Empresas que reconhecem a importância da personalização e adaptação das estratégias de negócios às necessidades individuais dos clientes para se destacarem em um mercado altamente competitivo.

ESTUDO DE PRODUTOS NO MERCADO

No atual cenário empresarial dinâmico, com a crescente demanda por soluções que explorem plenamente o potencial dos dados, a NextGen emerge como líder incontestável. Enquanto diversas empresas oferecem alternativas similares, poucas conseguem rivalizar com a abordagem holística e completa proposta pela NextGen. Enquanto algumas soluções se concentram em aspectos específicos da jornada do cliente, outras falham na integração plena de tecnologias como inteligência artificial generativa e deep analytics. Contudo, as empresas que adotarem essa abordagem inovadora estarão aptas a capitalizar sobre a riqueza dos dados, impulsionando seu crescimento em um mercado faminto por informações, ao mesmo tempo em que maximizam oportunidades e enfrentam desafios com maestria. Portanto, em meio à variedade de produtos similares disponíveis, a NextGen destaca-se pela sua abordagem completa, integração de tecnologias de ponta e capacidade de personalização, posicionando-se de maneira única para atender às demandas do público-alvo e superar as expectativas do mercado.

AVALIAÇÃO DO POTENCIAL DE MERCADO

No atual cenário empresarial dinâmico, a análise do potencial de mercado revela uma crescente demanda por soluções que explorem completamente o poder dos dados para impulsionar o crescimento das empresas. À medida que as organizações buscam compreender como os dados gerados nas interações de encantamento, compra e atendimento podem contribuir para uma gestão eficaz dos negócios, torna-se cada vez mais evidente a necessidade de soluções avançadas de inteligência artificial (IA) generativa e deep analytics.

Com a NextGen liderando o caminho com sua abordagem abrangente e inovadora, fica claro que há uma oportunidade significativa para atender às necessidades latentes do mercado. Uma análise do cenário atual revela que muitas empresas enfrentam desafios na compreensão profunda das interações com os clientes e na extração de insights cruciais dos dados. Isso cria uma lacuna no mercado que pode ser preenchida por soluções avançadas de inteligência artificial e análise de dados, como as oferecidas pela NextGen.

Portanto, a avaliação do potencial de mercado sugere que a NextGen tem uma oportunidade única de se destacar e prosperar em um mercado ávido por soluções avançadas de inteligência artificial e análise de dados, oferecendo uma abordagem holística que atenda às demandas do público-alvo e supere as expectativas do mercado.

BUSINESS MODEL CANVAS

