



Luno

Sistemas de Informação – Grupo 9

8220169 – César Castelo

8220337 – Hugo Guimarães

8220307 – Pedro Pinho

Fases do Projeto



1. Business Model Canvas



2. Mapa de Processos



3. Matrizes SIPOC

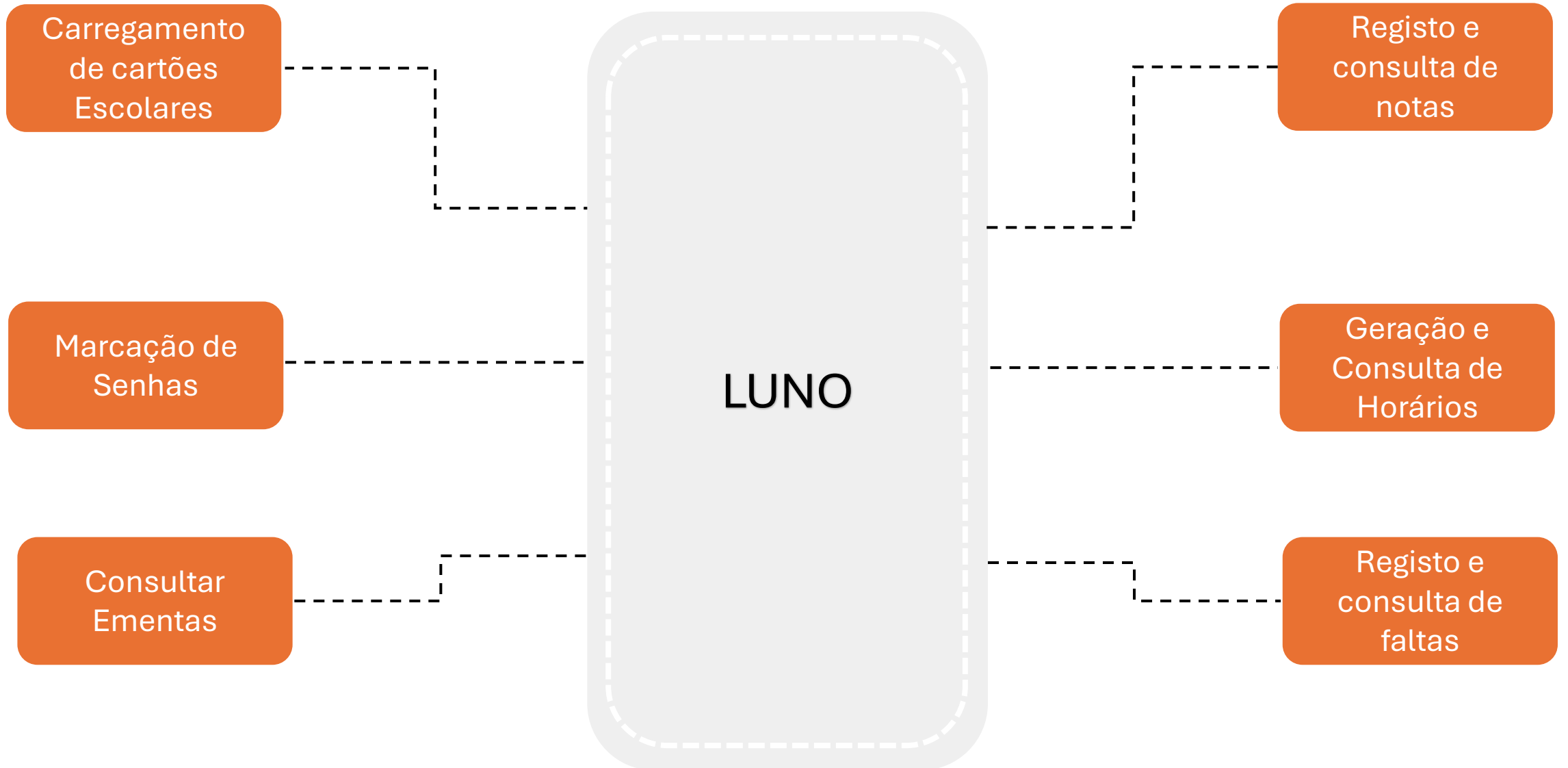


4. Diagramas BPMN no Camunda



5. Implementação dos diagramas BPMN no java

Ideia de Negócio



Bussiness Model Canvas

O quê?

- Proposição de Valor

Como?

- Parcerias Chave
- Atividades Chave
- Recursos Chave

Para Quem?

- Relacionamento
- Canais
- Segmentos de Clientes


Quanto?

- Estrutura de Custos
- Fontes de Receita



O Quê?


Proposições de Valor

- Centralização de Processos
 - Otimização de Processos Escolares
 - Melhor Comunicação entre instituições de Ensino e Encarregados de Educação
 - Maior Monitorização dos Encarregados de educação sobre os educandos
- 



Como?


Parcerias Chave

- Sistemas de Pagamento Eletrónico
 - Ministério da Educação
 - Escolas e Instituições de Ensino
- 



Como?


Atividades Chave

- Desenvolvimento e Manutenção de uma aplicação Web e Mobile
 - Suporte Técnico e Treinamento
 - Marketing e Aquisição de Clientes
- 



Como?


Recursos Chave

- Plataforma para a gestão de dados
 - Equipa de Marketing e Divulgação
 - Equipa Jurídica e Consultoria Legal
 - Equipa de Desenvolvimento de Software
- 



Para
Quem?


Relacionamento

- Suporte síncrono com o Cliente
 - Guias e Tutoriais
 - Canais de Feedback
- 



Para
Quem?


Canais

- Website
 - Aplicação Mobile
 - Visitas e Demonstrações
 - Email
 - Telefone
- 



Para
Quem?


Segmentos de Clientes

- Instituições de Ensino
 - Pais e encarregados de educação
 - Alunos e Professores
- 



Quanto?


Estrutura de Custos

- Desenvolvimento e Manutenção da Aplicação Web e Mobile
 - Servidores Web e Base de Dados
 - Marketing para a aquisição de Clientes
 - Treinamento e Suporte Técnico
- 



Quanto?

Fontes de Receita

- Assinatura anual paga pelas instituições de ensino
 - Custo da implementação do programa
- 

Luno - BMC

Key partners

What are your key partners to get competitive advantage?

Sistemas de pagamento eletrônico

Ministério de educação

Escolas e Instituições de ensino

Key activities

What are the key steps to move ahead to your customers?

Desenvolvimento e manutenção de uma aplicação Web e Mobile

Suporte Técnico e treinamento

Marketing e Aquisição de Clientes

Key resources

What resources do you need to make your idea work?

Plataforma para a gestão de dados

Equipa de Marketing e Divulgação

Equipa jurídica e consultoria legal

Equipa de desenvolvimento de software

Key propositions

How will you make your customers' life happier?

Centralização de processos

Otimização de processos escolares

Melhor comunicação entre instituições de ensino e encarregados de educação

Maior monitorização dos encarregados de educação sobre os educandos

Customer relationships

How often will you interact with your customers?

Suporte síncrono com o Cliente

Guias e tutoriais

Canais de feedback

Channels

How are you going to reach your customers?

WebSite

Aplicação Mobile

Visitas e demonstrações

Email

Telefone

Customer segments

Who are your customers? Describe your target audience in a couple of words.

Escolas e instituições de ensino

Pais e encarregados de educação

Alunos e professores

Cost Structure

How much are you planning to spend on the product development and marketing for a certain period?

Desenvolvimento e manutenção da aplicação Web e Mobile

Servidores Web e Base de dados

Marketing para a aquisição de clientes

Treinamento e suporte técnico

Revenue Streams

How much are you planning to earn in a certain period? Compare your costs and revenues.

Assinatura anual paga pelas instituições de ensino

Custo da implementação do programa

Mapa de Processos

Processos Críticos

- Aquisição de Clientes
- OnBoarding de Clientes
 - Desenvolvimento e manutenção da aplicação

Processos Chave

- Gestão de Feedback
- Suporte ao Cliente
 - Marketing
- Automação de Processos Administrativos

Mapa de Processos

Processos de Suporte

- Aquisição de Clientes
- Onboarding de Clientes
- Desenvolvimento e manutenção da aplicação

Processos de Gestão

- Avaliação de Colaboradores
- Análise de Negócio





SIPOC

Aquisição de Clientes

Identificação de potenciais clientes

Fornecedores	Equipa de Vendas Equipa de Marketing
Entradas	Dados sobre vendas e tentativas de venda anteriores; Dados sobre empresas concorrentes
Processo	<ol style="list-style-type: none">1. Análise dos dados das vendas anteriores e identificar padrões de sucesso e insucesso (Ex: região)2. Realização de uma pesquisa de mercado para identificação de escolas sem programa de gestão ou descontentes com os programas3. Definição de critérios para potenciais clientes através da identificação de características chave4. Compilação dos dados recolhidos de modo a poderem ser usados pelas equipas de marketing e vendas
Saídas	Lista de potenciais clientes
Clientes	Equipa de Marketing Equipa de Operações de vendas Base de Dados de Leads

Atrair Potenciais Clientes

Fornecedores

Equipa de Marketing
Base de dados de Leads

Entradas

Lista de potenciais clientes
Dados de contacto dos potenciais clientes

Processo

1. Importar dados sobre os potenciais clientes
2. Categorizar e priorizar os potenciais clientes (Lead Scoring)
3. Entrar em contacto com os potenciais clientes (E-mail; Telefone) e nutri-los com campanhas de marketing personalizadas
4. Recolher respostas dos clientes interessados
5. Transferir clientes interessados para a equipa de vendas
6. Guardar potenciais clientes que não responderam para campanhas futuras

Saídas

Potenciais clientes qualificadas
Dados organizados para campanhas de futuras
Potenciais clientes entregues para a equipa de vendas

Clientes

Potenciais Clientes
Equipa de vendas

Encerramento de Vendas

Fornecedores

Equipa de Marketing
Equipa de Vendas
Potenciais clientes

Entradas

Detalhes da reunião com o cliente
Feedback do cliente
Proposta inicial

Processo

1. Abordagem inicial para o processo de negociação da venda com o cliente (e-mail; Telefone; Reunião presencial ou online)
2. Identificação de objeções ou dúvidas
3. Personalização da oferta
4. Negociação das condições da venda (preço; contrato)
5. Encerramento da venda e do contrato
6. Registo do cliente no sistema CRM
7. Começo do processo da instalação do produto na instituição do cliente

Saídas

Resposta positiva ou negativa do cliente
Notificação da equipa de integração, em caso de venda

Clientes

Potencial cliente
Equipa de Integração (para os clientes que vão comprar o produto)



SIPOC

Onboarding de Clienets

Criação de Vídeos Formativos

Fornecedores	Equipa de suporte ao cliente Equipa de Marketing Equipa de Desenvolvimento (para suporte técnico) Equipa de Criação de conteúdo
Entradas	Diretrizes para manuais Funcionalidades críticas da plataforma
Processo	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar áreas da plataforma que precisam de explicação2. Organizar o conteúdo em secções claras.3. Produzir o manual com instruções simples e imagens de apoio4. Rever o conteúdo5. Publicar o manual no site e na plataforma6. Atualizar regularmente
Saídas	Manual em formato PDF disponibilizado aos clientes
Clientes	Clientes recém-adquiridos Utilizadores da plataforma Equipa de suporte ao cliente (para a monitorização do progresso e a resposta a dúvidas)

Criação de Manuais de Auxílio

Fornecedores

Equipa de suporte ao cliente
Equipa de Marketing
Equipa de Desenvolvimento (para suporte técnico)
Equipa de Criação de Conteúdo

Entradas

Manuais previamente criados
Guião para os vídeos
Software de gravação e edição de vídeos

Processo

1. Definir os tópicos a abordar
2. Estruturar um guião conforme os manuais.
3. Gravar os tutoriais em vídeo
4. Editar para incluir legendas e destaques visuais
5. Rever o conteúdo e aguardar por aprovação
6. Publicar na plataforma
7. Recolher feedback
8. Ajustar as formações conforme o feedback recolhido dos clientes que as frequentaram

Saídas

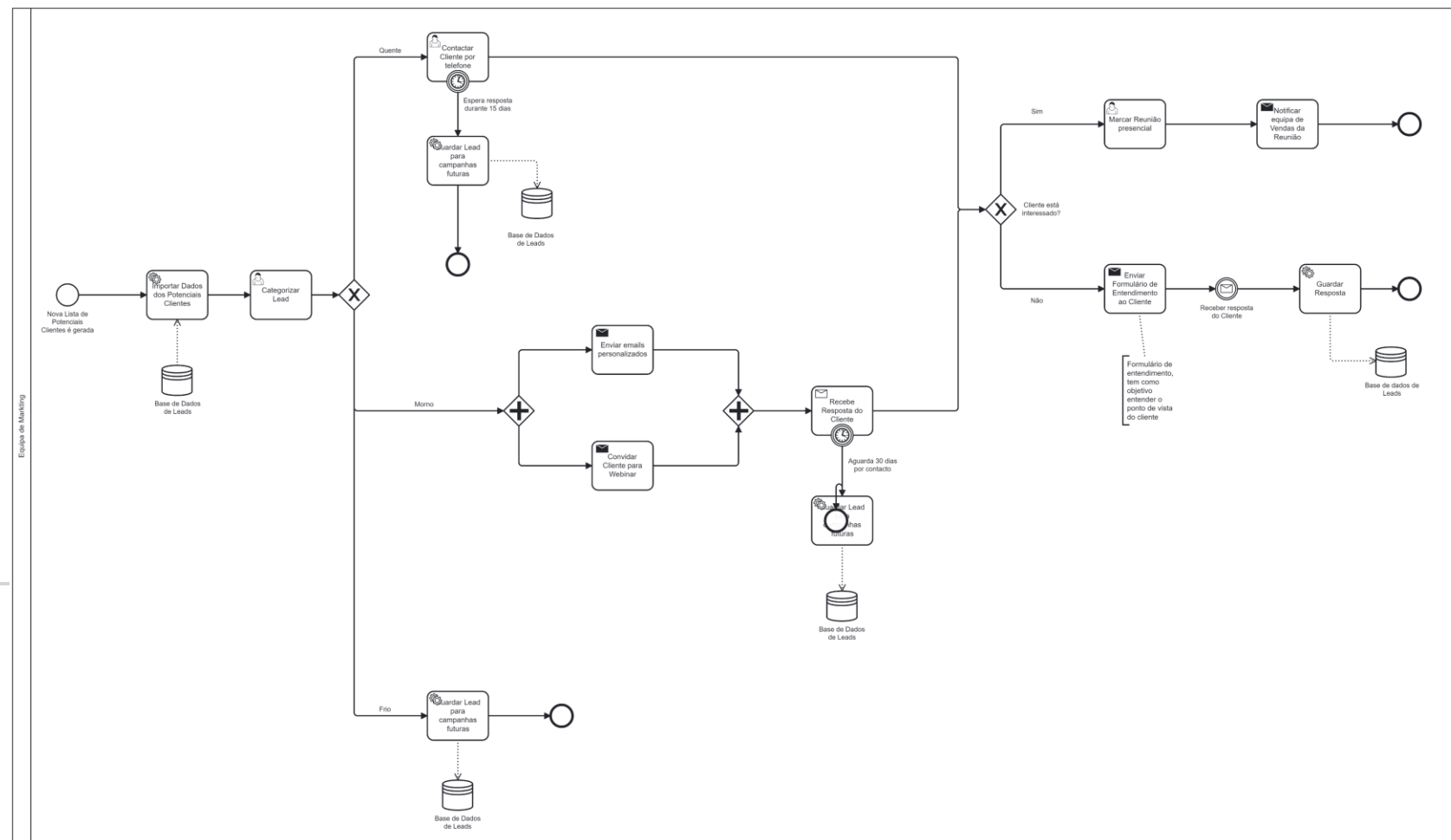
Vídeos formativos publicados na plataforma

Clientes

Clientes recém-adquiridos
Utilizadores da plataforma
Equipa de suporte (para a monitorização do progresso e a resposta a dúvidas)

BPMN

Atrair Potencial Cliente



BPMN

Encerramento de Vendas

