

Operax

Integrantes: Andrey Rafael, Davi Herick, Ingrid Kamilly, Leonardo Rodrigues, Maria Gabriela.

Desafio 8: Plataforma centralizada para consumidores e prestadores de serviços com máquinas pesadas

Segmentação de Clientes

- **Identificação Básica:** Empresas e pessoas que necessitam de maquinários pesados e prestadores de serviço.
- **Necessidades e Problemas:** Os prestadores de serviço que necessitam de clientes e os consumidores que precisam de profissionais especializados com máquinas pesadas para a prestação de tais serviços.
- **CrITÉrios Demográficos/Firmográficos:** Empresas/ autônomos no setor de equipamentos de construção, disponíveis para pessoas maiores de idade.
- **Tipos de segmento:** Mercado segmentado, com foco em máquinas pesadas.
- **Coerência com Outros Blocos:** O segmento de máquinas pesadas necessita da facilitação de contato entre consumidores e prestadores de serviço (Proposta de Valor), utilizando a App Store / Play Store para baixar o aplicativo (Canais).

Canais

- **Conscientização:** Marketing digital e de conteúdo.
- **Avaliação:** A aquisição do aplicativo já é 100% gratuita. Uma avaliação após teste pode ser feita via App Store / Play Store.
- **Compra:** O download do aplicativo é feito através da App Store / Play Store de maneira completamente gratuita.
- **Entrega:** é digital, fazendo o download do app.
- **Pós-venda:** Vai ser disponibilizado um SAC para atendermos reclamações e dar o suporte necessário aos clientes.

Relacionamento com clientes

- **Expectativa do cliente:** Confiabilidade, transparência, segurança, profissionalismo e eficiência.
- **Motivação do Relacionamento:** Atrair novos clientes para os prestadores de serviço e facilitar o contato deles com os consumidores.
- **Integração e Custo (Visão Técnica):** O relacionamento com os clientes será digital e integrado ao aplicativo, com suporte via chat, notificações e avaliações. Envolve custos com infraestrutura em nuvem, manutenção e suporte técnico.

- **Tipo de Relacionamento (A Escolha):** A maior parte da interação acontece pelo aplicativo (chat, notificações, avaliações), garantindo praticidade e escalabilidade, enquanto o SAC oferece atendimento humano para resolver questões mais complexas, equilibrando valor ao cliente e custo operacional otimizado.