

Nome do projeto: Chinese Fightback Autor(a): Giovanni E-mail: giovanni.moschetto@volkswagen.com.br

## CANVAS

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <b>Problema</b><br>Descreva o problema do negócio<br><br>Com a entrada de competidores chineses oferecendo preços baixos no segmento de caminhões e ônibus, a empresa precisa repensar suas propostas de valor e implementar estratégias eficazes de retenção de clientes para garantir a sustentabilidade a longo prazo. | <b>Como resolver SEM AI</b><br>Descreva o processo atual e solução<br><br>Reducir os preços, impactando a margem da empresa.<br><br>Reducir os custos do produto para minimizar o impacto.<br><br>Aumentar a oferta de valor para o cliente.   | <b>Como resolver COM AI</b><br>Descreva a solução AI by design<br><br>Encontrar a solução ideal para reduzir custos.<br><br>Identificar a percepção de valor do cliente para entregar a melhor solução.  | <b>Para quem?</b><br>Descreva as personas<br><br>Clientes de caminhões e ônibus, mais precisamente donos de frota em que o preço de aquisição seja relevante. |
| <b>Dados</b><br>Liste dados e fontes<br><br>Custo dos materiais.<br><br>Pesquisa de mercado com informações dos clientes.<br><br>Preços dos concorrentes.<br><br>Volumes de vendas dos concorrentes.  | <b>Ferramentas</b><br>Descreva as ferramentas<br><br>1. Gestão de Preços e Inteligência Competitiva<br><br>Pricefx, Vendavo ou PROS: Plataformas líderes para otimização de preços, simulação de elasticidade e gestão de listas dinâmicas.<br>Zyte (Scrapinghub), Bright Data: Coleta automatizada de preços e ofertas dos concorrentes.<br><br>2. Voz do Cliente e Proposta de Valor<br><br>Qualtrics ou Medallia: Pesquisas, NPS e análise de feedback de clientes.<br>Chattermill: Análise de texto para identificar temas críticos na percepção de valor.<br>Sawtooth ou Qualtrics Conjoint: Estudos de trade-off de atributos de valor.<br><br>3. Retenção, Churn e Serviços<br><br>Salesforce ou Microsoft Dynamics 365: CRM completo para visão 360° do cliente e automação de pós-venda.<br>Gainsight: Gestão de Customer Success e playbooks de retenção.<br>Azure ML ou Databricks: Modelos de churn e recomendação de ações. | <b>Indicadores de sucesso</b><br>Descreva o(s) indicador(es)<br><br>Manutenção da participação de mercado, preferencialmente com a liderança.<br><br>Redução da diferença do posicionamento de preço.<br><br>Aumento dos serviços oferecidos aos clientes. | <b>2</b>  |
| <b>6</b>  | <b>3</b>   | <b>4</b>   | <b>5</b>  |

