



# B2SHIFT

---

Personalizar é transformar dados em experiências memoráveis.

# EQUIPE

---



Ana Beatriz Azevedo  
557420



Heloiza Silva  
558881



Giovanna Pires  
557839



Matheus Madrid  
555799



Sara dos Reis Sitta  
555113

# RESUMO DA SOLUÇÃO

”

As empresas que entendem a experiência do cliente como diferencial, crescem mais rápido.

”

– Blake Morgan

C O N T E X T U A L I Z A Ç Ã O

12  
SEGMENTOS

70K  
CLIENTES

3UN  
DE NEGÓCIOS

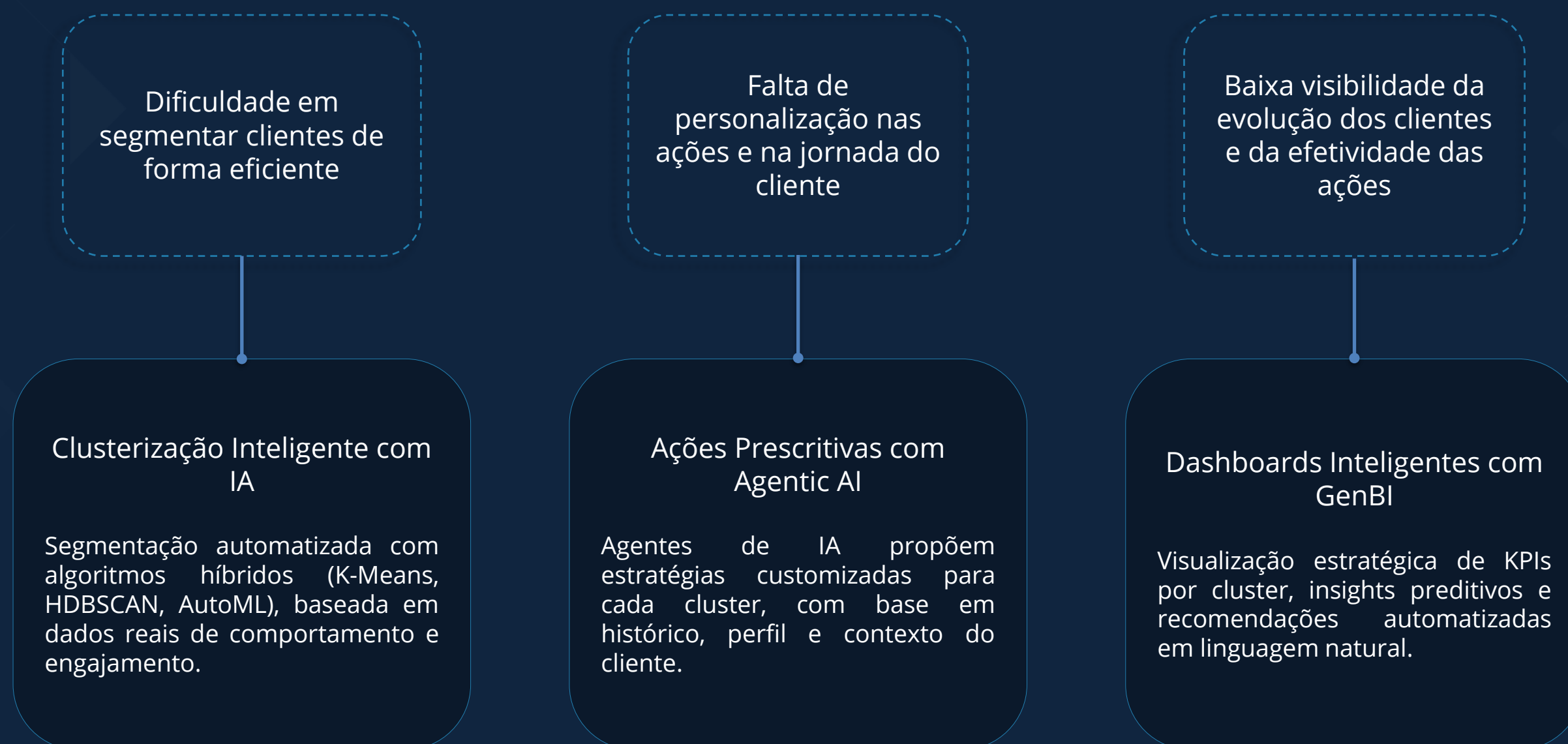
O B J E T I V O

- Mapear padrões de comportamento;
- Identificar oportunidades de fidelização e expansão dentro da base existente;
- Reduzir e prevenir churn;
- Transformar dados dispersos em inteligência acionável, apoiando decisões estratégicas de negócio.

A B2Shift se posiciona justamente nesse ponto: Transformar complexidade em clareza, dados em insights e relações em crescimento.

# OBJETIVO DA SOLUÇÃO

- 3 desafios, 3 soluções.



# PROPOSTA DA SOLUÇÃO

---

RD Station: Personalização para negócios digitais, com estratégias focadas em crescimento e performance

**TOTVS Gestão: Segmentação e ativação estratégicas para clientes com foco em engajamento, retenção e potencial de expansão**

TechFin: Recomendação de ofertas personalizadas com base em comportamentos perfil e uso de soluções, promovendo inteligência na concessão e maior adesão dos clientes.

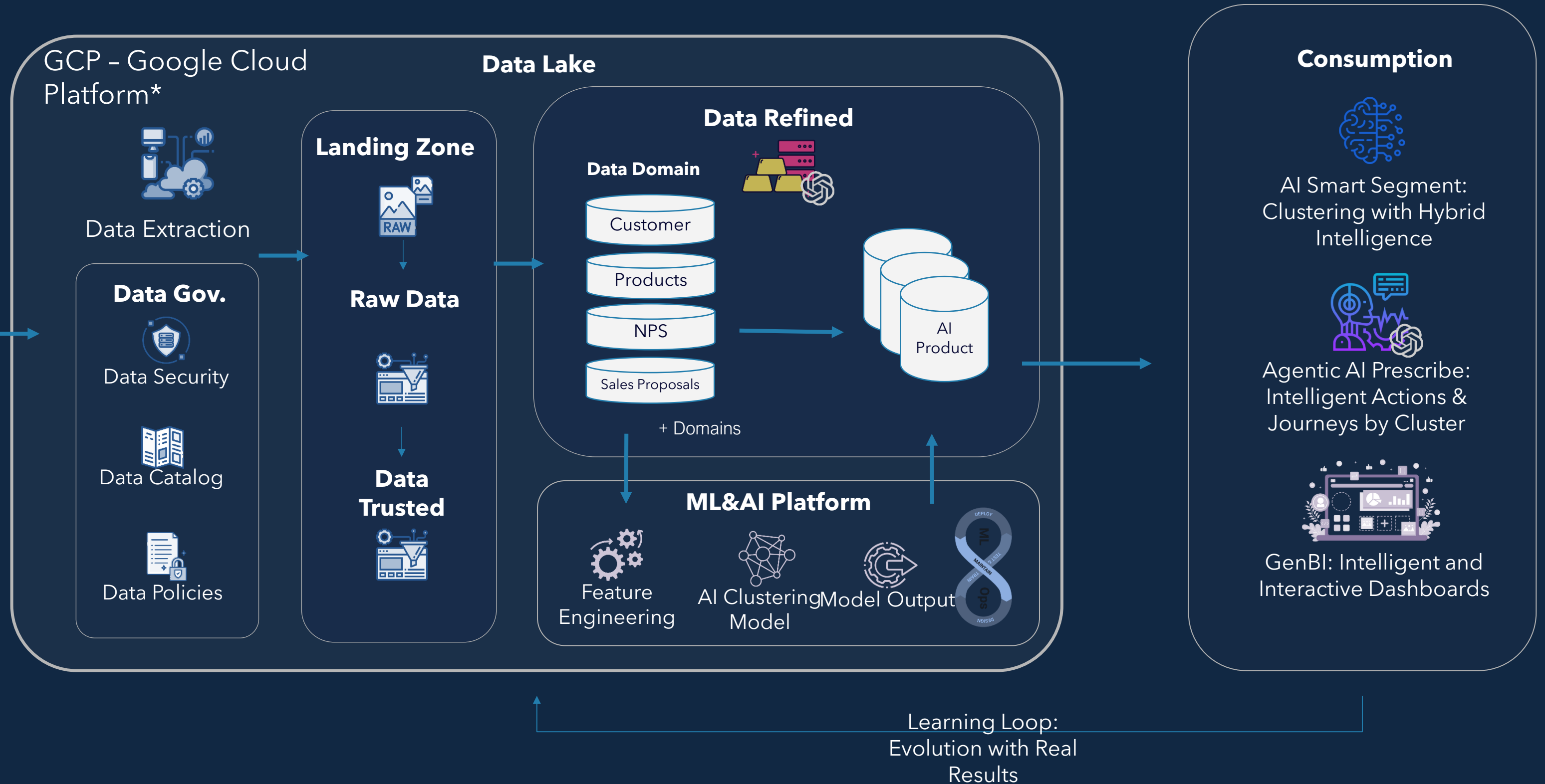
# Nossa Solução – Uma Abordagem 360

- Nossa solução é adaptada para apoiar as principais frentes da TOTVS, com inteligência específica para cada unidade de negócio:



# ARQUITETURA DA SOLUÇÃO – B2B SHIFT PLATFORM

## Data Sources





# NOSSA SOLUÇÃO – UMA ABORDAGEM 360



Clusterização inteligente (IA):  
clientes agrupados por  
comportamento real



Ações prescritivas (Agentic AI):  
jornadas personalizadas



Dashboards estratégicos (GenBI):  
insights claros, decisões rápidas



# NOSSA SOLUÇÃO – MODELO DE CLUSTERIZAÇÃO

Transformamos dados em insights estratégicos com clusterização inteligente de clientes, testando diferentes algoritmos e métricas. O K-Means se destacou, criando grupos claros e interpretáveis. Essa segmentação permite decisões de negócio mais precisas e direcionadas.



python™

Bases de Dados Usadas: dados-clientes, histórico, clientes-desde

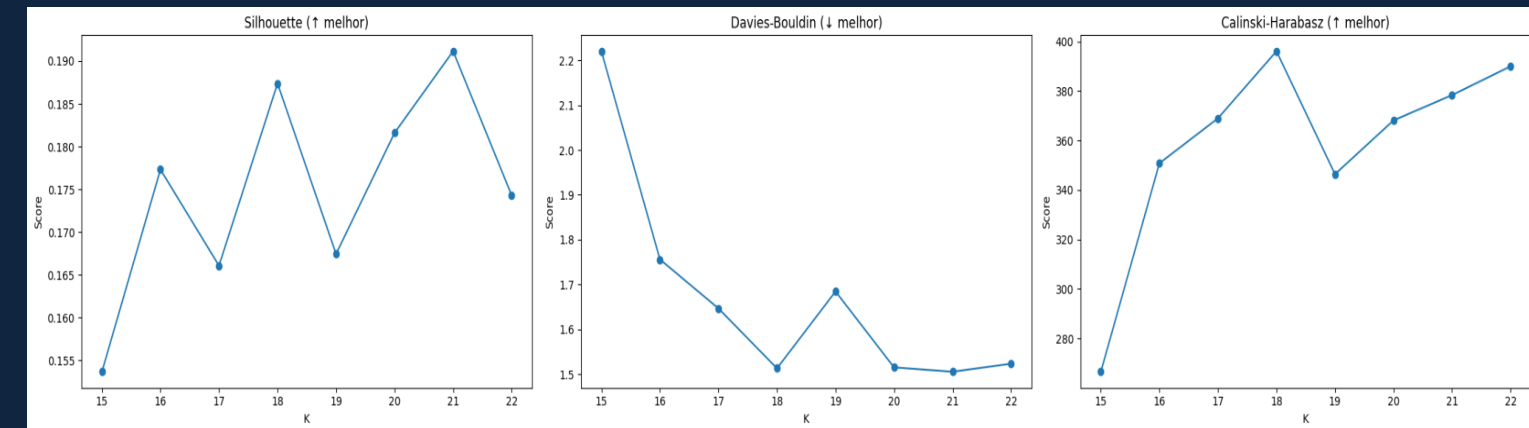
Tratamentos + Integrações + Seleção das variáveis + One-Hot Encoding

36 variáveis usadas no modelo de clustering

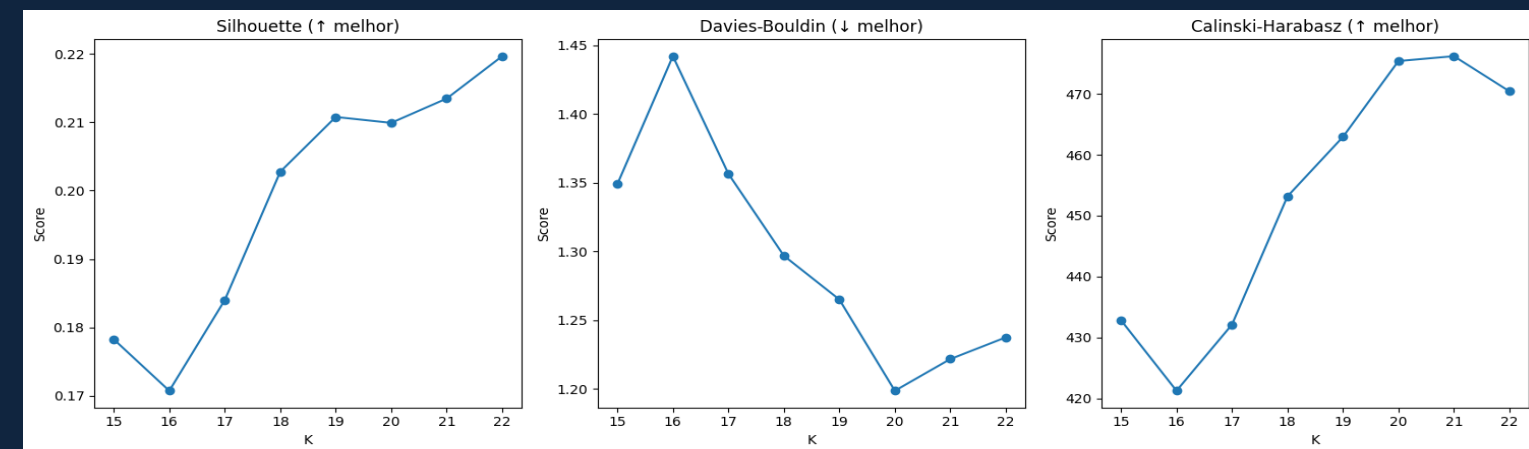
Segmentos de Atuação | Faixas de Faturamento | Linhas de Receita Totvs | Faixas de Valor de Contrato | Tempo de Relacionamento | Situação de Contrato



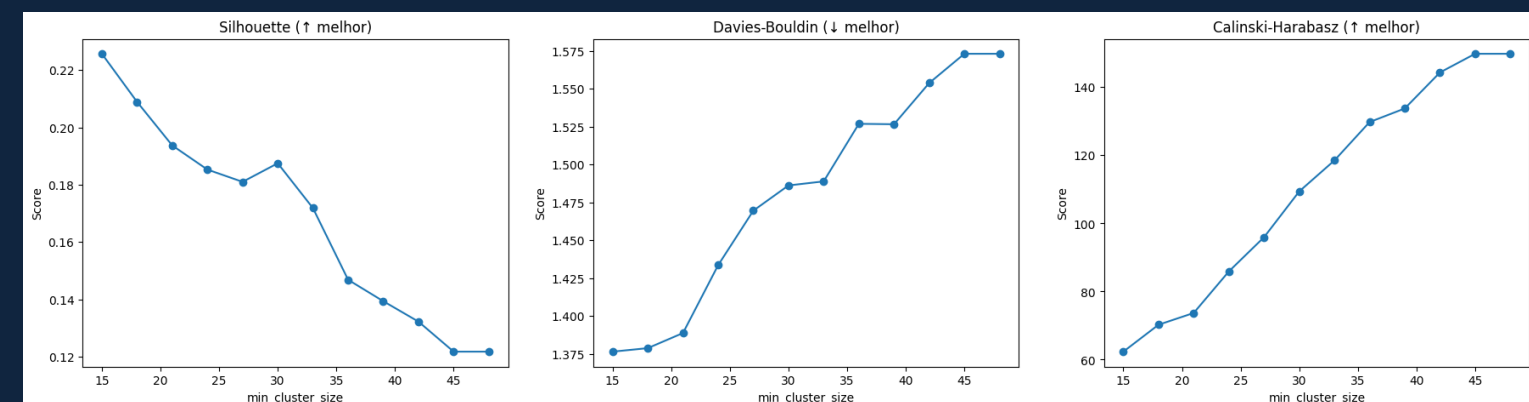
GMM



KMEANS




HDBSCAN



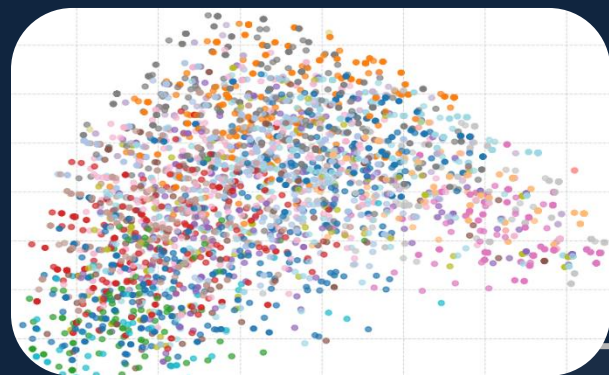
# NOSSA SOLUÇÃO – MODELO DE CLUSTERIZAÇÃO

- Para chegar ao melhor modelo, testamos os algoritmos de clusterização Gaussian Mixture Models (GMM), HDBSCAN e K-Means, sempre combinados com redução de dimensionalidade via PCA.
- Avaliamos os resultados com métricas como Silhouette, Davies-Bouldin e Calinski-Harabasz, que medem a qualidade e a separação dos clusters.

Modelo	PCA	K / #Clusters	Silhouette ↑	Davies-Bouldin ↓	Calinski-Harabasz ↑
GMM	90%	22	0,19	1,5723	386.5
GMM	80%	21	0,191	1,5053	378.4
K-Means	90%	22	0,207	1,3093	420.5
 K-Means	80%	22	<b>0,220</b>	<b>1,2376</b>	<b>470.4</b>
HDBSCAN	90%	~53 (+outliers)	0,196	1,5163	120.1
HDBSCAN	80%	~55 (+outliers)	0,204	1,4057	119.6

- O K-Means com PCA de 80% se destacou, alcançando o melhor equilíbrio:
  - maior índice de Silhouette
  - menor Davies-Bouldin
  - pontuação mais alta em Calinski-Harabasz.

# NOSSA SOLUÇÃO – MODELO DE CLUSTERIZAÇÃO



Milhares de clientes são  
agora *decodificados* em  
22 clusters

## **Gigantes da Indústria**

Fabricantes maduros, contratos altos (100k–500k), faturamento >150M, forte uso de SMS/CDU.

## **Serviços em Ascensão**

Empresas de serviços, contratos médios (5k–100k), clientes estabelecidos, uso relevante de SaaS/Cloud.

## **Manufatura Consolidada**

Manufatura pura, contratos pequenos (5k–20k), faturamento até 15M, clientes estabelecidos.

## **Varejo Popular**

Varejo consolidado, faturamento até 15M, clientes de 3–10 anos, forte presença de SMS.

## **Novatos do Varejo**

Varejo muito recente, contratos baixos (até 5k), alta dependência de SaaS, sem info de faturamento.

## **Elite Corporativa**

Contratos muito altos (500k–1M), faturamento acima de 150M, clientes maduros, SMS e consultoria.

## **Manufatura de Alto Porte**

Manufatura madura, faturamento 50–150M, contratos médios (100k–500k), alta presença de CDU/SMS.

## **Educação Estruturada**

Segmento educacional, contratos de 20k–100k, clientes recentes, boa adoção de SaaS/Cloud.

## **Jurídico Premium**

Segmento jurídico, contratos médios (20k–100k), clientes maduros, forte uso de CDU.

## **AgroTech**

Agroindústria, contratos de 20k–100k, faturamento alto, clientes maduros com SMS/CDU.

# NOSSA SOLUÇÃO – RÉGUA DE ATENDIMENTO

Porque isso é poderoso? Com esses grupos bem mapeados, conseguimos ter um olhar personalizado e flexível para toda a jornada desses clientes, adaptando ações de conversão, ofertas, ações de marketing e de CRM para cada perfil, e assim não perdemos nenhuma oportunidade de negócio!



Cluster	Objetivo de Negócio	Atendimento	Canais	Mensagem-Chave	Thresholds NPS	Thresholds Telemetria
Gigantes da Indústria (contratos 100-500k, faturamento >150M)	Retenção estratégica e evitar churn em clientes premium	Mês 1: Reunião executiva C-Level; Trimestral: Relatório ROI personalizado; Semestral: Comitê de inovação; Anual: Evento VIP TOTVS	Reuniões executivas, relatórios premium, eventos exclusivos	TOTVS como parceira estratégica para evolução tecnológica da sua indústria	NPS <30: acionamento imediato C-Level; NPS 30-60: plano de ação estratégico; NPS >60: convite para cases e eventos	Uso <20% da média OU desconexão >7 dias: acionamento CS; Uso >80% + ≥3 módulos: proposta de upsell (Cloud/AI)

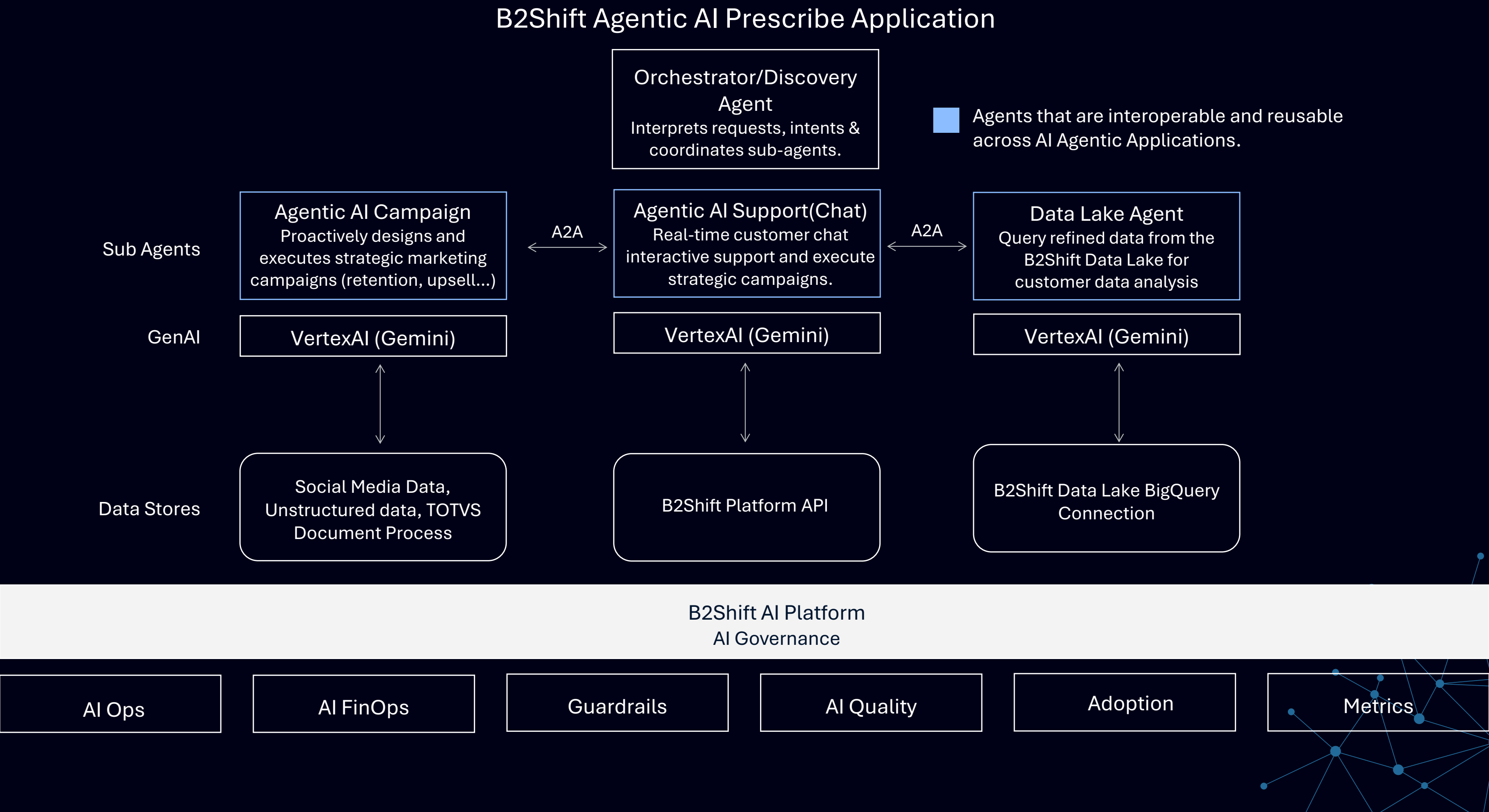
# N O S S A   S O L U Ç Ã O – R É G U A   D E   A T E N D I M E N T O

Cluster	Objetivo de Negócio	Atendimento	Canais	Mensagem-Chave	Thresholds NPS	Thresholds Telemetria
Serviços em Ascensão (contratos médios 5k–100k, SaaS/Cloud)	Expansão de carteira + aumentar recorrência digital	Mensal: Newsletter com insights; Bimestral: Webinar de melhores práticas; Semestral: Oferta upgrade digital	E-mail marketing, webinars, WhatsApp corporativo	TOTVS potencializando o crescimento dos seus serviços	NPS <25: suporte dedicado; NPS 25–55: campanhas educativas SaaS; NPS >55: habilitar cross-sell digital	Uso <15%: automação CS digital; Crescimento >40% em eventduration: trigger para oferta SaaS
Manufatura Consolidada (contratos pequenos 5k–20k, faturamento até 15M)	Garantir eficiência e reter clientes com baixo contrato	Trimestral: Relatório simples de performance; Semestral: Treinamento digital; Anual: Oferta modular para expansão	Dashboard digital, CS remoto, treinamentos online	TOTVS ajudando sua manufatura a operar com mais eficiência	NPS <20: treinamento gratuito; NPS 20–50: follow-up CS remoto; NPS >50: campanhas de expansão modular	Desconexão >10 dias: alerta automático; Uso >70%: sinal de upsell em módulos básicos
Varejo Popular (contratos pequenos, faturamento até 15M, forte SMS)	Expansão digital e fidelização de clientes	Mensal: E-mail com insights; Bimestral: Webinar de varejo; Semestral: Oferta de upgrade ROI	E-mail marketing, webinars, SMS, WhatsApp	TOTVS impulsionando eficiência no seu varejo popular	NPS <20: suporte dedicado; NPS 20–50: campanha educativa SMS; NPS >50: programa de fidelidade TOTVS	Uso <15%: automação CS digital; Uso >60%: trigger de upsell SaaS/SMS
Novatos do Varejo (contratos até 5k, clientes recentes, SaaS)	Onboarding acelerado e ativação inicial	Semana 1: Fluxo automatizado boas-vindas; Mês 1: Webinar onboarding; Trimestral: Relatório de uso simples	Automação CRM, chatbot, e-mail, webinars	TOTVS ajudando seu varejo a começar simples e crescer rápido	NPS <15: contato imediato CS; NPS 15–40: materiais educativos; NPS >40: habilitar upsell digital	Uso 0–5% nos 2 primeiros meses: alerta CS digital; Uso >50% em 3 meses: trigger para oferta upgrade
Elite Corporativa (contratos 500k–1M, faturamento >150M)	Relacionamento próximo e inovação setorial	Mês 1: Reunião executiva setorial; Trimestral: Comitê de Inovação; Semestral: Workshop AI & Cloud; Anual: Case conjunto com TOTVS	Comitês setoriais, relatórios executivos, consultoria	TOTVS liderando inovação junto ao seu negócio	NPS <40: reunião executiva de recuperação; NPS 40–70: plano de inovação ajustado; NPS >70: co-criação de produtos	Uso <25%: alerta CS sênior; Uso >90% + contratos múltiplos: cross-sell estratégico

# B2Shift Agentic AI Prescribe Application

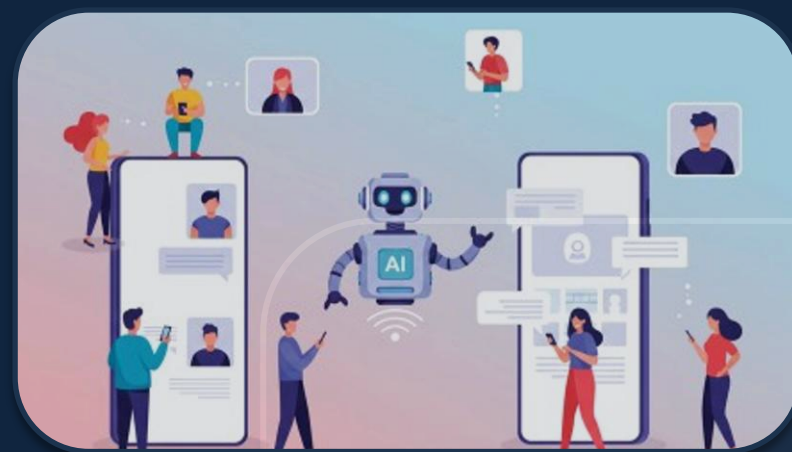
## Preliminary Architecture Proposal

(Subject to change during development)

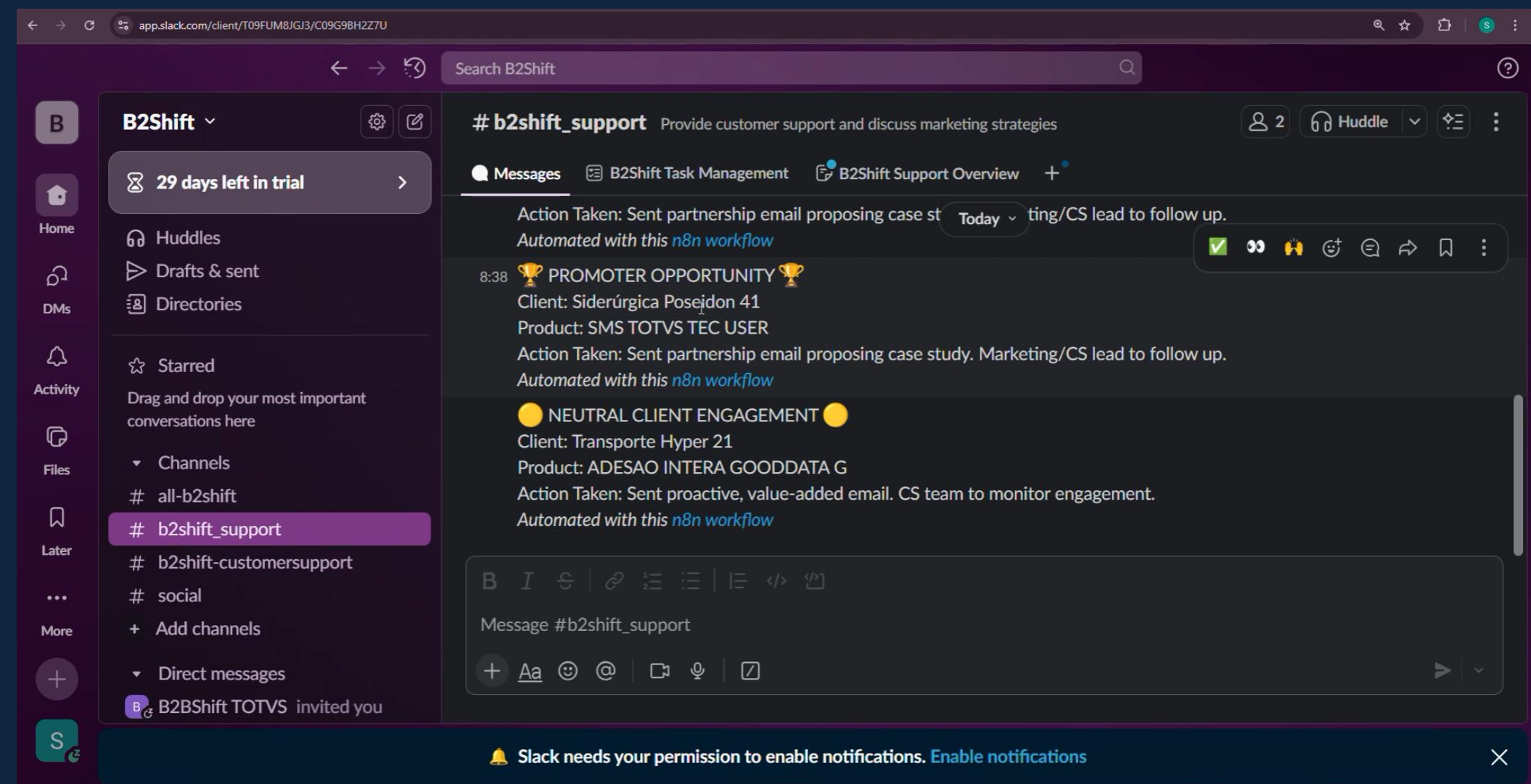




# NOSSA SOLUÇÃO



Ações prescritivas (Agentic AI):  
jornadas personalizadas



Acelerando o Crescimento: Uma campanha  
de upsell via Agentic AI direcionada ao  
segmento de clientes de 'Alto Potencial'.

B

Home

DMs

Activity

Files

Later

More

+  
B2Shift TOTVS invited you

B2Shift

29 days left in trial

Huddles

Drafts & sent

Directories

Starred

Drag and drop your most important conversations here

Channels

# all-b2shift

# b2shift\_support

# b2shift-customersupport

# social

+ Add channels

Direct messages

# b2shift\_support

Provide customer support and discuss marketing strategies

2

Huddle

Messages

B2Shift Task Management

B2Shift Support Overview

Action Taken: Sent partnership email proposing case st

Today

ting/CS lead to follow up.

Automated with this n8n workflow

8:38

PROMOTER OPPORTUNITY

Client: Siderúrgica Poseidon 41

Product: SMS TOTVS TEC USER

Action Taken: Sent partnership email proposing case study. Marketing/CS lead to follow up.

Automated with this n8n workflow

NEUTRAL CLIENT ENGAGEMENT

Client: Transporte Hyper 21

Product: ADESAO INTERA GOODDATA G

Action Taken: Sent proactive, value-added email. CS team to monitor engagement.

Automated with this n8n workflow

B I | | | | | | |

Message #b2shift\_support

+ Aa | | | | | | |

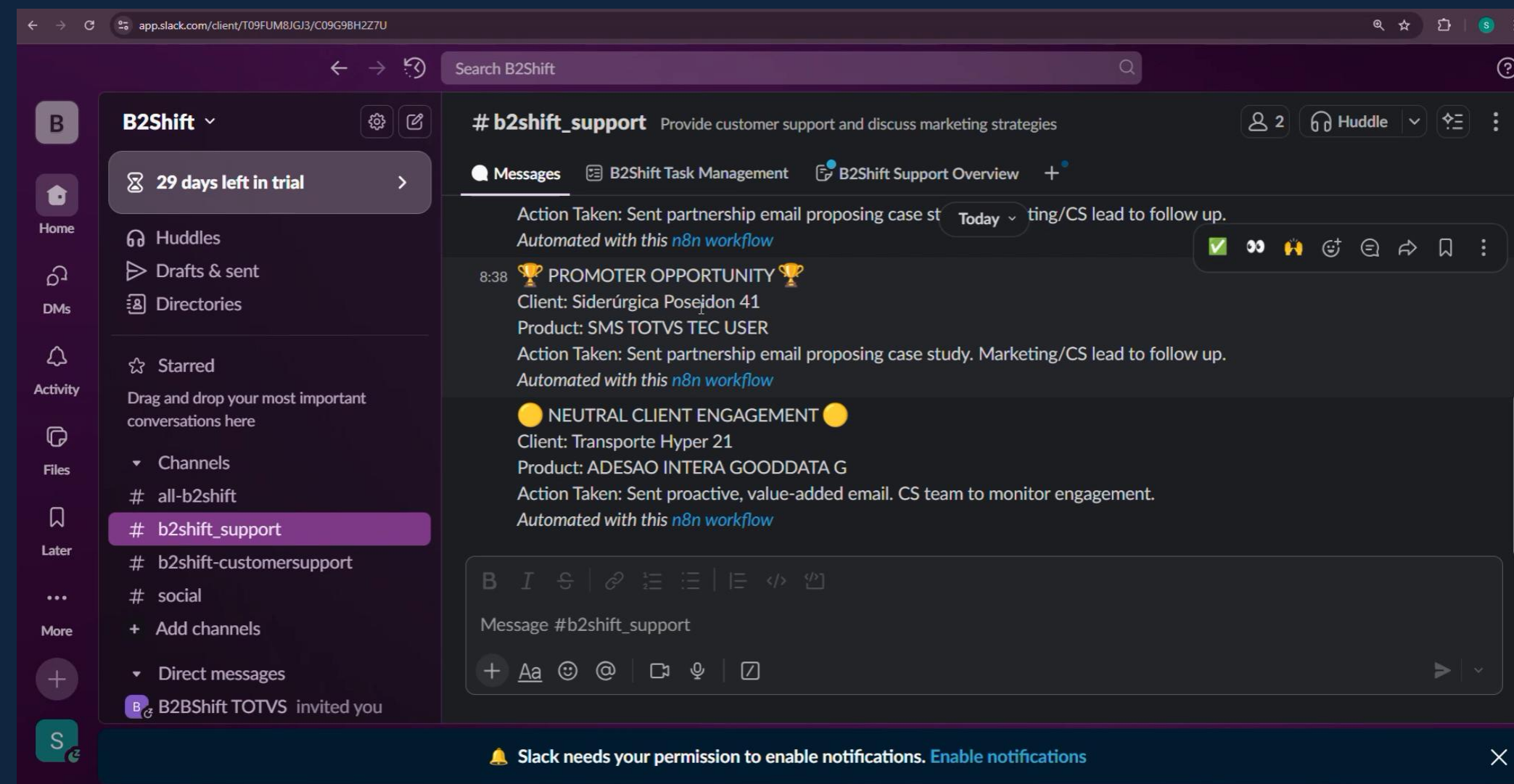
Slack needs your permission to enable notifications. Enable notifications



# NOSSA SOLUÇÃO



Ações prescritivas (Agentic AI):  
jornadas personalizadas



Acelerando o Crescimento: Uma campanha  
de upsell via Agentic AI direcionada ao  
segmento de clientes de 'Alto Potencial'.



&gt;

## Directories

Drag and drop your most important conversations here

```
# b2shift_support
```

# social

+ Add channels

▼ Direct messages

**B** B2BShift TOTVS invited you

...

+

Today ▾

Sinto muito que esteja considerando cancelar. Como cliente desde 2010, sua parceria é muito valiosa para nós. Antes de tomar essa decisão, poderia me dizer o motivo do cancelamento? Talvez eu consiga encontrar uma solução que atenda às suas necessidades.

Automated with this [n8n workflow](#)

Valor alto do produto @B2ShiftAI-TOTVS

Sinto muito que o valor do produto esteja pesando para você. Entendo perfeitamente. Por você ser um cliente parceiro desde 2010, consigo aplicar um desconto especial de 20% nas suas próximas 3 faturas. Isso ajudaria a mantermos nossa parceria?

Automated with this [n8n workflow](#)

**B** *I* ©  $\frac{1}{2}$  ≡ ∴ ||≡ </> </>

Message #b2shift-customersupport

+ Aa ☺ @ 📺 🎤 📝

 Slack needs your permission to enable notifications. [Enable notifications](#)



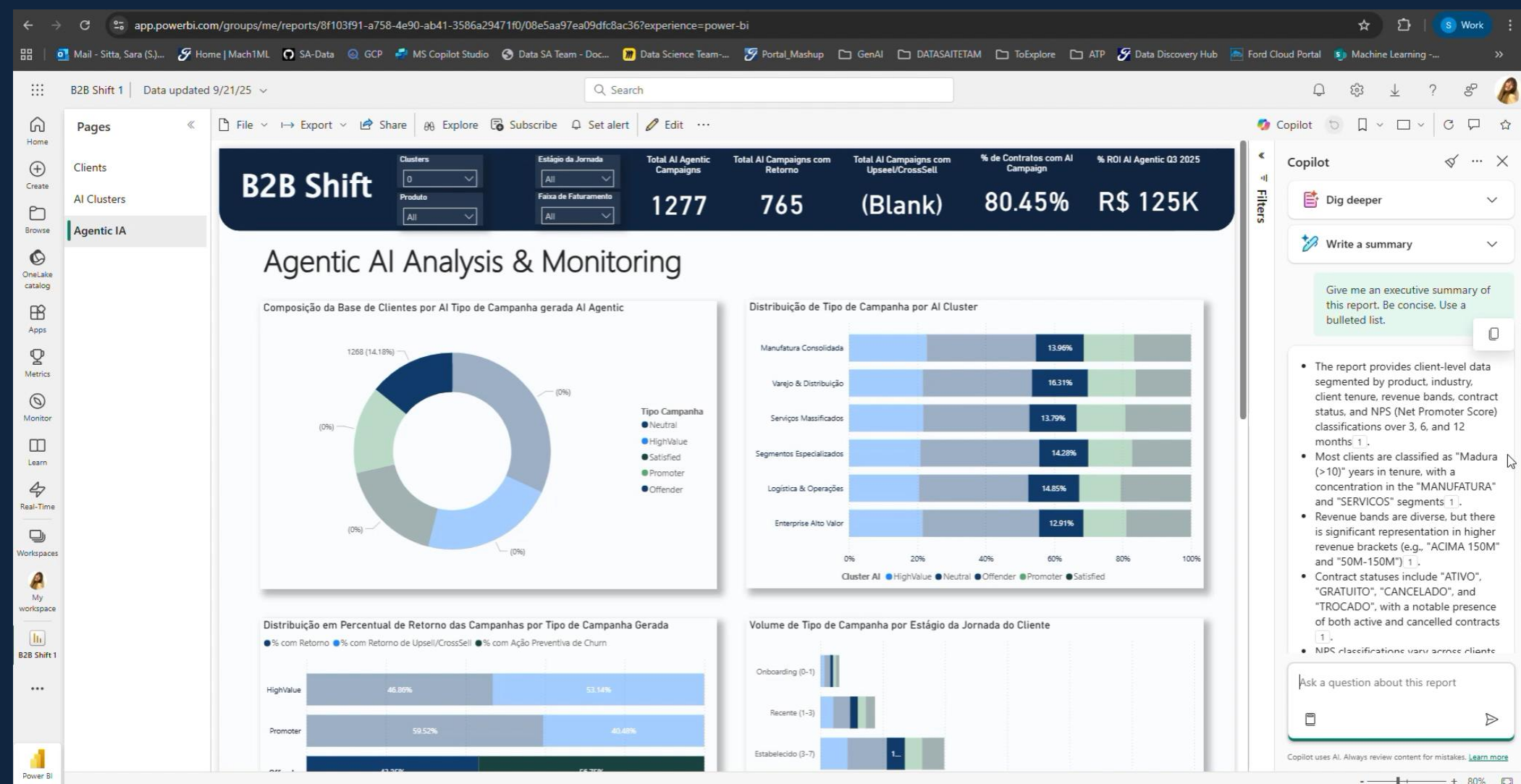
Caso de Uso: Do pedido de cancelamento à retenção do cliente, com o Suporte de AI Agentic.



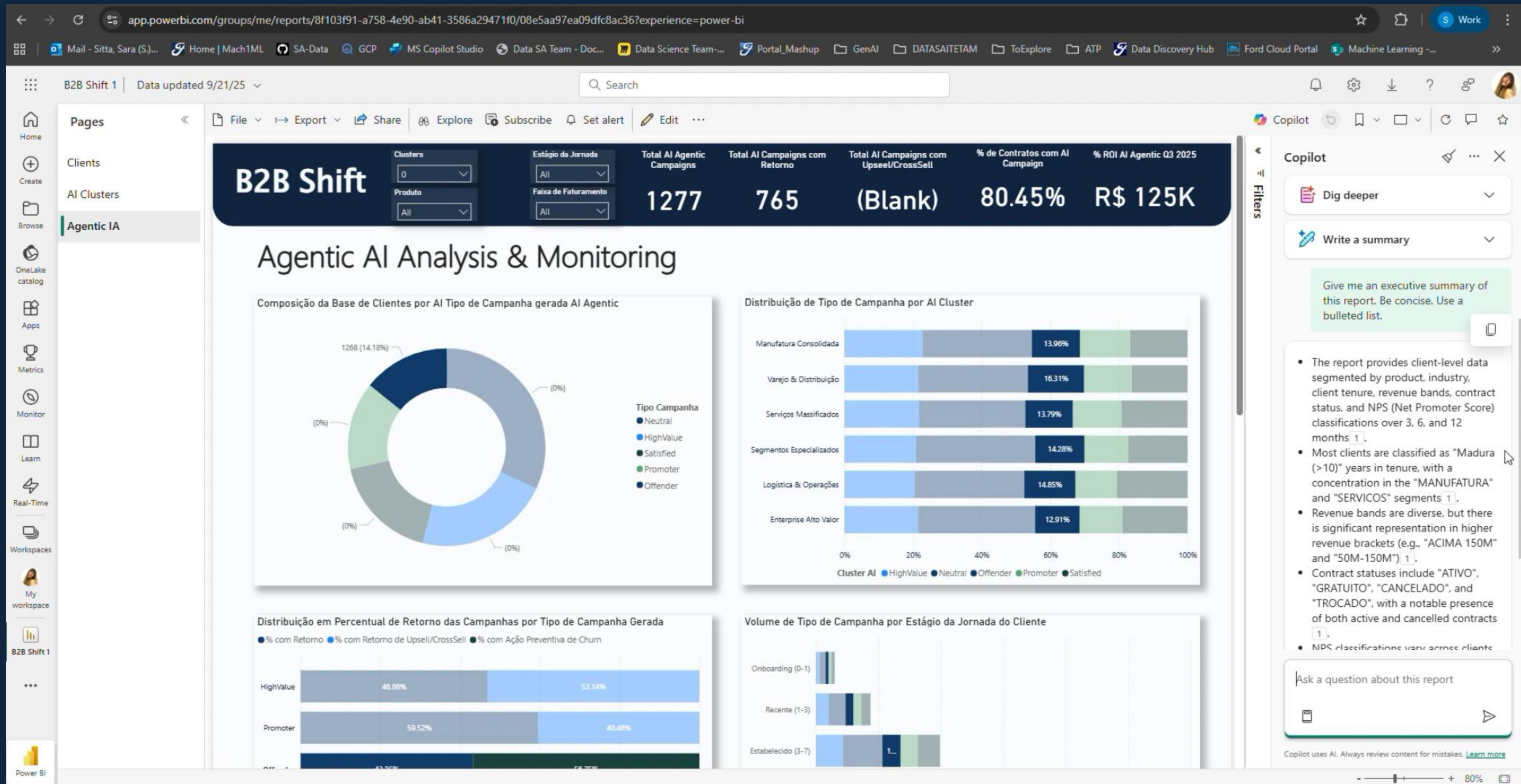
# NOSSA SOLUÇÃO



Dashboards estratégicos (GenBI):  
insights claros, decisões rápidas



Nosso B2Shift GenBI se conecta ao B2Shift Data Lake para oferecer monitoramento em tempo real de clientes, clusters e campanhas da Agentic AI. Utilizando IA Generativa, ele gera relatórios estratégicos e recomenda as próximas melhores ações através de um Copilot interativo!



Nosso B2Shift GenBI se conecta ao B2Shift Data Lake para oferecer monitoramento em tempo real de clientes, clusters e campanhas da Agentic AI. Utilizando IA Generativa, ele gera relatórios estratégicos e recomenda as próximas melhores ações através de um Copilot interativo!



# BENEFÍCIOS DA SOLUÇÃO

---

- A B2Shift entrega ganhos claros para a TOTVS e seus clientes:



Fidelização ampliada:  
Relacionamentos mais  
duradouros e engajados.



Aumento de receita:  
identificação de  
oportunidades de upsell e  
cross-sell.



Redução de churn:  
previsibilidade sobre  
risco de cancelamento e  
ações preventivas.



Experiência personalizada:  
O cliente recebe  
interações alinhadas ao  
seu perfil



Visão integrada:  
consolidação de dados  
dispersos, simplificando  
a tomada de decisão.



Eficiência operacional:  
Reduzir esforços em  
ações genéricas e pouco  
efetivas.

# ROADMAP: DO MVP À SOLUÇÃO ENTERPRISE

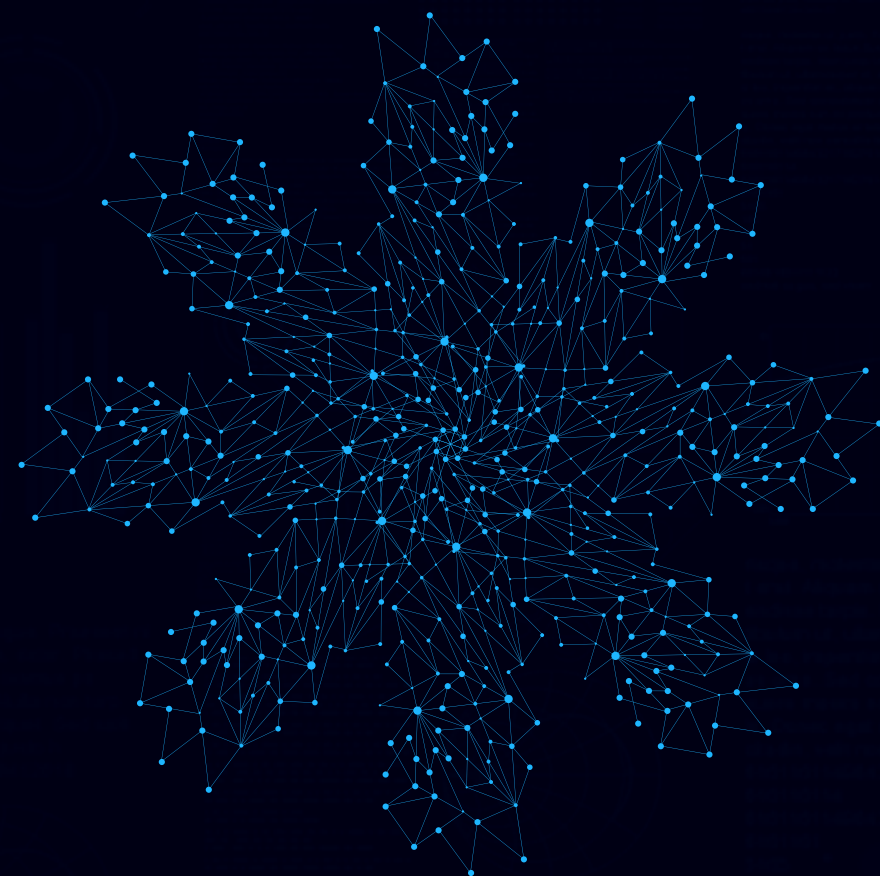
Feature	Solução Atual (MVP - Sprint 4)	Solução Final (Com Investimento)	Impacto de Negócio para a TOTVS
Clusterização Inteligente	Segmentação baseada em dados históricos (K-Means, HDBSCAN) com atualização em batch.	Modelos de <b>clusterização em tempo real</b> , que se adaptam dinamicamente ao comportamento do cliente e preveem a migração entre clusters.	Redução drástica do <b>tempo de resposta a mudanças no mercado</b> . Identificação de <b>tendências</b> antes da concorrência.
Ações Prescritivas (Agentic AI)	Agente proativo no Slack que responde a eventos (ex: pedido de cancelamento) e executa ações de campanhas de acordo com a necessidade da TOTVS em dois canais principais.	Orquestrador de agentes proativos que criam, executam e monitoram <b>campanhas omnichannel</b> (email, whats, app) de forma autônoma para retenção e expansão.	<b>Aumento do LTV (Lifetime Value) do cliente em 35%. Redução do churn em 20%.</b> Liberação da equipe de marketing para focar em estratégia, não em operação.
Dashboards (GenBI)	Dashboard em Power BI com KPIs estratégicos e Copilot para insights sobre os dados existentes.	Plataforma de <b>Self-Service AI Analytics</b> , onde gestores da TOTVS podem fazer perguntas complexas <b>em linguagem natural</b> e receber relatórios e previsões na hora.	Democratização do acesso a dados. <b>Redução do tempo para tomada de decisão de dias para minutos.</b> Geração de insights que hoje são impossíveis de obter.

# N O S S A   V I S Ã O   E   P R Ó X I M O S   P A S S O S

---

O projeto B2Shift transformou dados dispersos em inteligência acionável, oferecendo à TOTVS [uma visão clara da jornada do cliente e promovendo a personalização em grande escala](#). Por meio de clusterização inteligente, ações prescritivas e dashboards estratégicos, criamos uma solução que fortalece a fidelização e impulsiona o crescimento da empresa.

Com a B2Shift, unimos tecnologia e dados para ajudar a [TOTVS a engajar seus mais de 70 mil clientes, gerando valor contínuo e vantagem competitiva](#). O próximo passo é expandir a abordagem para outras unidades de negócio, criando uma [solução escalável](#) que impacta positivamente todo o ecossistema da empresa.



# Prontos para essa Hiper Personalização?

# MUITO OBRIGADA!

---

INTELIGÊNCIA QUE FIDELIZA,  
ESTRATÉGIA QUE EXPANDE

ENTRE EM CONTATO:

 contato@b2shift.com.br

 Av. Paulista, 1106

