



Aprofundamento Pesquisa de Software

Time Insights

14.08

stone

As principais dores dos nossos clientes:

Micro

Small

Medium

Vender Mais

Principalmente por whatsapp e redes sociais potencializando sua rede de contatos próximos

Vender Mais

Na loja física, utilizando melhor redes sociais orgânica e paga

Gerir Funcionários

Aumentar a equipe/funcionários de confiança é empecilho relevante para crescer

Girar o dinheiro rápido

Receber rápido e ter \$ em caixa para comprar mercadoria/oferecer serviço

Controlar custos & comprar melhor

Quer gerir seus custos e canais, previsibilidade de caixa e comprar melhor

Melhorar a performance do negócio

Gestão específica para a categoria, multicanal e multiloja, estoque complexo, BI sofisticado

Pagar pouco

Procuram taxas baixas, produtos e serviços que caibam no bolso

Simplificar a gestão

Diminuir o tempo gasto com processos, integrar ferramentas e facilitar a tomada de decisão

Integrar & delegar

Integrar ferramentas, garantir níveis de acessos, facilitar a tomada de decisão

Acessar crédito

Se financiam principalmente a partir de múltiplos cartões de crédito PF de baixo limite

Melhorar custo do crédito

Diminuir custo do financiamento do negócio/fluxo de caixa

Utilizar suite completa de prod. de banking

Produtos mais sofisticados de crédito, folha de pagamento, etc.

A função-objetivo muda por perfil de cliente: Micro quer girar, Small quer vender mais e gastar menos e Medium-Large quer melhorar performance

CANAIS

NÚMEROS

DORES

Micro ¹			
Destaques	Físico	<div></div>	53%
	Whatsapp	<div></div>	53%
	Redes sociais	<div></div>	42%
	Delivery (iFood, etc.)	<div></div>	5%
O que vê no negócio	Núm. vendas	<div></div>	46%
	Fat. total	<div></div>	29%
	Taxas	<div></div>	29%
	Vendas por meios	<div></div>	14%
Principais indicadores	Vender mais	<div></div>	46%
	Contabilidade	<div></div>	16%
	Gestão de estoque	<div></div>	12%
	Pagto. de compras	<div></div>	11%
Vender	<ul style="list-style-type: none">• Demora em receber o dinheiro das vendas em cartão - razão n. 1 de churn em Ton é falta de D+0• Aumentar vendas• Saber qual produto / serviço vender - muitas vezes vai por tentativa e erro, vendendo até acertar		
Gerir	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de múltiplas contas e cartões - Não separa PF e PJ• Financiamento via cartão PF• Gestão precária dos recebíveis - 42% acompanham via conta ou manualmente• Falta de visão dos resultados - 60% só acompanham fluxo da conta		
Crescer	<ul style="list-style-type: none">• Muito tempo em redes sociais - 57% dependem do orgânico em redes sociais• Baixo acesso à crédito - empréstimo/cartão PJ• Baixo grau de instrução		

Small			
Físico	<div></div>	90%	
Whatsapp	<div></div>	56%	
Redes sociais	<div></div>	35%	
Delivery (iFood, etc.)	<div></div>	19%	
Núm vendas	<div></div>	45%	
Fat. total	<div></div>	39%	
Total de gastos	<div></div>	18%	
Ticket médio	<div></div>	17%	
Vender mais	<div></div>	42%	
Fluxo de caixa	<div></div>	35%	
Comprar melhor	<div></div>	29%	
Funcionários)	<div></div>	29%	
Vender	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de vendas por mais de um canal de forma desintegrada - redes sociais, whatsapp, delivery		
Gerir	<ul style="list-style-type: none">• Dependência do dono no dia-a-dia• Alto tempo gasto com múltiplas ferramentas e fluxos manuais• Gestão superficial do estoque e de custos• Falta de visibilidade de fluxo de caixa - impactando custo de capital de giro e capacidade de comprar melhor		
Crescer	<ul style="list-style-type: none">• Dificuldade de treinar e manter funcionários• Baixo conhecimento formal em gestão - dificultando análises e decisões		

Mid ²			
Físico	<div></div>	94%	
Whatsapp	<div></div>	57%	
Redes sociais	<div></div>	42%	
Delivery (iFood, etc.)	<div></div>	16%	
Faturamento	<div></div>	53%	
Núm. de vendas	<div></div>	52%	
Taxas	<div></div>	21%	
Gastos por categoria	<div></div>	17%	
Funcionários	<div></div>	52%	
Vender mais	<div></div>	34%	
Gestão de Estoque	<div></div>	33%	
Fluxo de caixa	<div></div>	27%	
Vender	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de vendas multicanal complexa e desintegrada - e-commerce, marketplace, redes sociais, whatsapp, delivery• Processo de recebimento multicanal		
Gerir	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de estoque complexa - multicanal e/ou multiloja• Gestão financeira complexa e muitas vezes desintegrada - fluxo de caixa fora do ERP, BI (analytics) pouco eficiente• Gestão de funcionários demandante - 19% já usa Folha de Pagamento		
Crescer	<ul style="list-style-type: none">• Dificuldade de treinar e manter mão de obra qualificada• Busca networking e benchmarks da sua categoria de atuação		

Micro

Quer preço baixo, facilidade, vender mais e dinheiro na mão.
Tem uma visão muito simplificada do negócio. Acompanha vendas e faturamento total, taxas, vendas por meio e total de gastos.c

SMB Small

Quer gerir seus custos e canais, previsibilidade de caixa e comprar melhor.
Além de vendas e faturamento, acompanha total de gastos, ticket médio e saldo da conta.

SMB Medium

Tem como objetivo melhorar performance: precisa de controle.
Faz um acompanhamento mais sofisticado do negócio: gastos por categoria e fluxo de caixa.

1 Informações e dores aqui representadas são do cliente Micro Ton | 2 Não pesquisamos clientes Large

Micro usa produtos e serviços de forma bem específica, e entre clientes Stone há uma gradação de complexidade no perfil de uso

		Micro ¹				Small				Mid ³			
ADQUIRÊNCIA	Perfil	Share Pix In ² 43%				Share Pix In 11%				Share Pix In 8%			
		Dividem balcão ² 55%				Dividem balcão ² 55%				Dividem balcão ² 61%			
Razões para Antecipar	Mais fácil entender	<div></div>		41%		<div></div>		31%		<div></div>		36%	
	Pagar contas	<div></div>		45%		<div></div>		51%		<div></div>		43%	
	Investir no negócio	<div></div>		14%		<div></div>		18%		<div></div>		21%	
BANKING	Conta Principal	<div></div>		22%		<div></div>		26%		<div></div>		16%	
		<div></div>		12%		<div></div>		12%		<div></div>		13%	
	Money Out Principal	<div></div>		61%		<div></div>		37%		<div></div>		53%	
		<div></div>		21%		<div></div>		34%		<div></div>		28%	
Serv. Fin.		<div></div>		6%		<div></div>		9%		<div></div>		11%	
		<div></div>		27%		<div></div>		30%		<div></div>		32%	
		<div></div>		20%		<div></div>		27%		<div></div>		28%	
SOFTWARE	Penetração	ton		stone									
		Ton: N = 475		Stone: N =1429									
	PDV	9%		37%		63%		82%					
	ERP	5%		26%		29%		42%					
Maior presença na base	PDV	ERP											
	Consumer	2,7%	Bling	3,1%	Consumer	2,7%	Bling	5,2%	LINX	4,2%	LINX	4,2%	
	Bling	2,7%	Evo	3,1%	Bling	2,7%	Consumer	2,6%	TOTVS	4,2%	Microvix	2,8%	
	MarketUp	2,7%	Consumer	2,4%	Gdoor	1,7%	Gdoor	2,6%	Consumer	2,1%	Conta azul	2,8%	
	Saipos	2,7%	Windows	2,4%	SimplesVet	1,5%	Evo	1,7%	Alterdata	2,1%	Alterdata	2,8%	
	Nex	2,2%	LINX	1,6%	PDV Legal	1,5%	Marketup	1,7%	Colibri	2,1%	TOTVS	2,8%	

Micro

Busca praticidade e baixos custos: alto uso de Pix e contas digitais. Depende do crédito, porém tem medo de endividamento. Stone tem maior nível de gestão e utiliza mais sistemas que o Ton.

SMB Small

Sua maior preocupação é o controle dos pagamentos e fluxo de caixa, mas também busca praticidade: alto uso de boleto, Pix e DDA. Depende da antecipação para pagar contas. Utiliza sistemas para auxiliar a operação.

SMB Medium

Prioriza o controle e relação com fornecedores: alto uso de boleto e sistemas de gestão. Busca crédito para expandir (empréstimo e cheque especial).

1 Informações e dores aqui representadas são do cliente Micro Ton, exceto pela informação de penetração de software que inclui infos Stone | 2 Estimativa da pesquisa (não são dados de transação)

3 Não pesquisamos clientes Large

O Micro depende de canais digitais para aumentar as suas vendas, enquanto o Small deseja crescer a loja física e o Mid crescer a sua equipe.

CANAIS DE VENDA

DORES

Micro¹

Canais de venda	WhatsApp	<div></div>	57%
	Físico	<div></div>	53%
	Redes sociais	<div></div>	42%
	Loja virtual	<div></div>	12%
Canais novos clientes	Redes sociais	<div></div>	55%
	WhatsApp	<div></div>	52%
	Indicação	<div></div>	44%
	Loja física	<div></div>	20%
Principal canal novos clientes	WhatsApp	<div></div>	28%
	Indicação	<div></div>	22%
Como divulga	Gratuitamente em redes sociais	<div></div>	59%
	Não divulga	<div></div>	44%
	Investe pouco em anúncios	<div></div>	7,5%

Small

Físico	<div></div>	93%
WhatsApp	<div></div>	51%
Redes sociais	<div></div>	38%
Delivery (iFood, etc.)	<div></div>	13%
Redes sociais	<div></div>	65%
Indicação	<div></div>	58%
WhatsApp	<div></div>	44%
Google	<div></div>	41%
Loja física	<div></div>	47%
Indicação	<div></div>	23%
Gratuitamente em redes sociais	<div></div>	45%
Não divulga	<div></div>	27%
Investe pouco em anúncios	<div></div>	14%

Mid²

Físico	<div></div>	92%
WhatsApp	<div></div>	53%
Redes sociais	<div></div>	38%
Loja virtual	<div></div>	20%
Indicação	<div></div>	65%
Redes sociais	<div></div>	63%
WhatsApp	<div></div>	45%
Google	<div></div>	41%
Loja física	<div></div>	42%
Indicação	<div></div>	32%
Não divulga	<div></div>	28%
Gratuitamente em redes sociais	<div></div>	25%
Investe pouco em anúncios	<div></div>	24%

Micro

As vendas do seu negócio **dependem bastante das redes sociais**, principalmente do WhatsApp, e os clientes querem aprender a ter mais resultados no digital.

Small

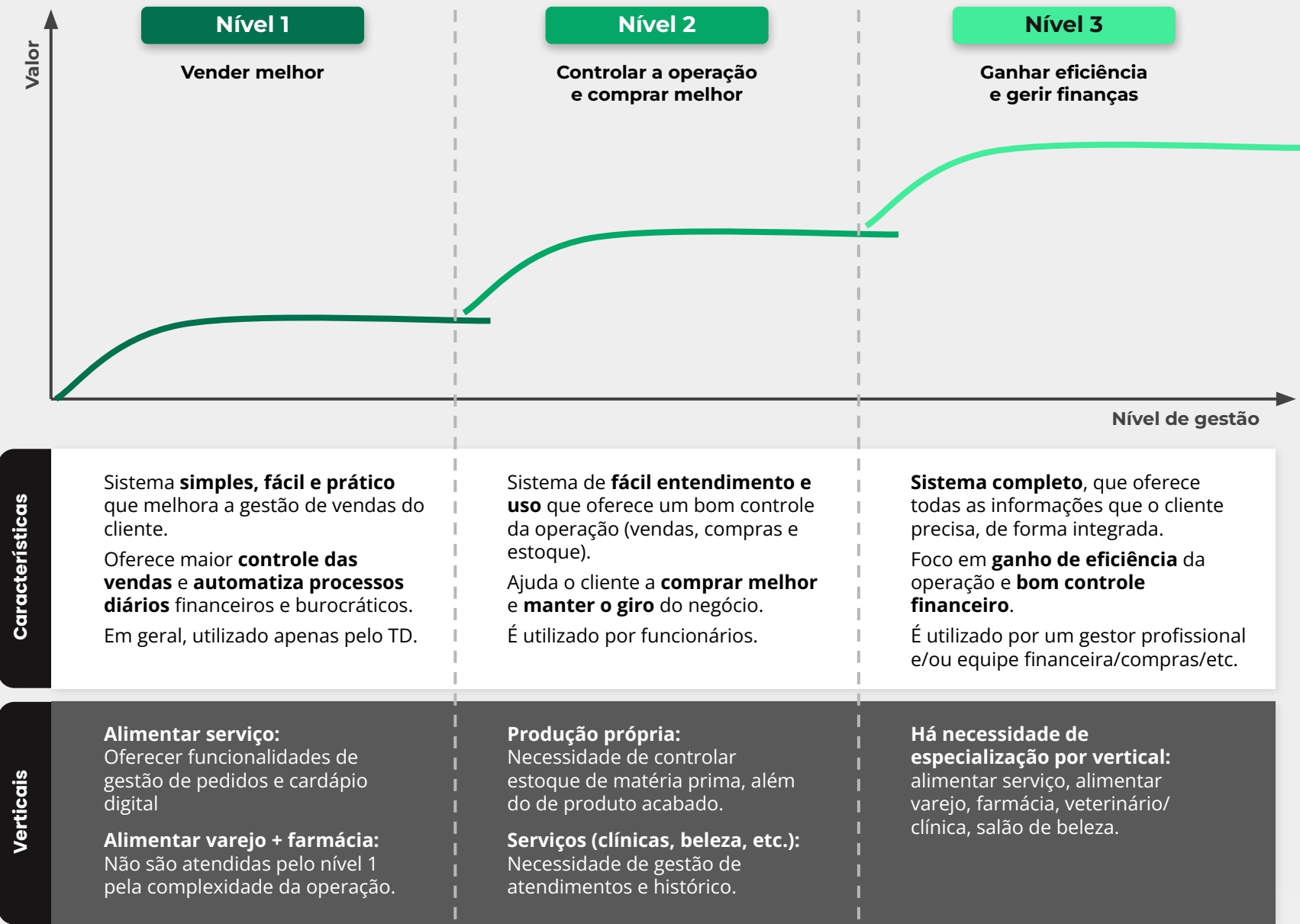
O **canal físico tem maior importância** para conquistar novos clientes, e seu principal problema para aumentar as vendas é **não ter dinheiro para aumentar a loja**.

Mid

Tem **maior variedade de canais** de vendas e maior apoio para uma boa performance no digital. A sua maior dificuldade em aumentar as vendas não está relacionada com canais, mas sim com **crescer a equipe**.

1 Informações e dores aqui representadas são do cliente Micro Ton | 2 Não pesquisamos clientes Large

As necessidades dos clientes SMB são atendidas por 3 níveis de proposta de valor



Takeaways

- Existem **diferentes necessidades** dos clientes com relação a uma oferta de software, que dependem da complexidade da sua operação, do tamanho do negócio e dos objetivos da empresa. As diferentes necessidades são atendidas por 3 níveis de oferta/proposta de valor.
- Nível 1:** o cliente não possui uma operação complexa e a necessidade do sistema surge por conta da emissão de NF.
- Nível 2:** a operação do cliente é complexa ou de alto volume, exigindo um maior controle da movimentação do estoque para o cliente conseguir comprar melhor e administrar o fluxo de caixa.
- Nível 3:** a operação é complexa, de alto volume e multicanal/ multiloja, exigindo um melhor controle da operação para o ganho de eficiência e um maior controle da gestão financeira.

Cada nível possui uma oferta diferente de jornada, funcionalidades e integração

	01 Nível 1 Vender melhor	02 Nível 2 Cont. a operação e comprar melhor	03 Nível 3 Ganhar eficiência e gerir finanças	Oferta integrada
Proposta de valor	Sistema simples, fácil e prático que melhora a gestão de vendas do cliente, oferecendo maior controle das vendas e automatizando processos diários financeiros e burocráticos.	Sistema de fácil entendimento que oferece um bom controle da operação (vendas, compras e estoque), ajudando o cliente a comprar melhor e manter o giro do negócio.	Sistema completo , que oferece todas as informações que o cliente precisa, de forma integrada, para o ganho de eficiência da operação e para um bom controle financeiro .	
Funcionalidades	Vendas <ul style="list-style-type: none">• Cadastro de clientes• Cadastro de pedido/venda• Emissão de NF• Cadastro de produtos• Fechamento de caixa Bônus: Conciliação com a maquininha no pagamento.	Vendas <ul style="list-style-type: none">• Meta por vendedor• Gestão de pedidos completa• Integração com a maquininha Gestão da operação <ul style="list-style-type: none">• Leitura de nota e cadastro de produtos automático• Controle de estoque Gestão financeira <ul style="list-style-type: none">• Conciliação dos recebimentos da maquininha• Controle de despesas (notas de compra)• Visão básica de entradas e saídas	Vendas <ul style="list-style-type: none">• Integração com sistemas/canais de vendas Gestão da operação <ul style="list-style-type: none">• Curva ABC• Gestão de equipe Gestão financeira <ul style="list-style-type: none">• Conciliação bancária de pagamentos• Fluxo de caixa detalhado• Níveis de acesso para delegar funções (ex. cadastro de contas a pagar)• DRE	Nível 1 <ul style="list-style-type: none">• Sistema PDV na própria maquininha• Relatório de vendas integrado (máquina + PDV)• BFM (máquina + Conta Stone) Nível 2 <ul style="list-style-type: none">• Conciliação de venda (máquina + sistema)• Conciliação de recebimentos (máquina + Conta Stone)• BFM (máquina + Conta Stone) Nível 3 <ul style="list-style-type: none">• Conciliação de venda (máquina + sistema)• Conciliação de recebimentos (máquina + Conta Stone)• Conciliação de pagamentos (sistema + Conta Stone)
Jornada	<ul style="list-style-type: none">• Preço baixo• Implementação rápida, de fácil entendimento (sem necessidade de suporte)• Suporte com atendimento digital	<ul style="list-style-type: none">• Preço acessível• Implementação simples, com o apoio de um funcionário (suporte digital)• Suporte com atendimento digital	<ul style="list-style-type: none">• Preço mediano• Implementação complexa, com suporte de uma equipe de implementação• Suporte de alto nível, 24 horas, com rápida resposta e com possibilidade de atendimento presencial.	

Não existe hoje uma oferta acessível que atenda todas as necessidades-chave do cliente SMB

	Features	Fundamentais para o cliente							
		Pag Vendas	Eye Mobile ¹	Bling	Conta Azul	Asaas	Consumer	VHSYS	Hiper
Vender	Chatbot gestão de pedidos			✓			✓		
	Cadastro de Clientes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Gestão de Pedidos			✓		✓	✓		✓
	PDV integrado no POS	✓	✓	✓	✓				✓
	Conciliação de recebíveis				✓			✓	✓
	Loja Online	✓	✓	✓			✓	✓	✓
	Cardápio Digital	✓	✓	✓					✓
	Emissão de NF	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Gestão de Agendamentos						✓		
	Integração com E-commerce			✓				✓	
Gerir	Integração com Logística	✓	✓	✓			✓		
	Gestão de Estoque	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Relatórios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Integração com Conta-Corrente			✓	✓	✓		✓	
	Gestão de Vendas/Recebimentos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Gestão de Pagamentos			✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fluxo de Caixa				✓	✓			✓
	Integração com o Contador				✓				
	Programas de Recompensas	✓	✓	✓					
Crescer									

Takeaways

Poderíamos de ter a oferta matadora para o SMB antes dos competidores, dado que temos todas as peças-chave para suprir suas dores

Softwares horizontais apresentam limitações para algumas verticais / modelos de negócio. Existem propostas de nível 2 exclusivas para algumas verticais que já suprem essas limitações, porém não oferecem a mesma praticidade/simplicidade.

Sistemas de nível 2 ainda não apresentam boas ofertas de integração e conciliação. Isso está presente apenas no nível 3.

Alguns dos principais players do mercado já apresentam diferenciais claros, porém ninguém está entregando tudo:

- **Bling:** integração com digital e praticidade.
- **Conta Azul e Asaas:** gestão financeira.
- **Consumer:** segmento alimentar serviço.

¹ Oferta da GetNet, mas integra com outras adquirentes também