**Alunos:** Andrei Donati e Fernando Teures

**Empresa:** Bix Tecnologia - bixtecnologia.com.br

**Descrição básica do processo:** o processo a ser modelado é referente a venda de soluções de BI para novos clientes. Este é um processo bastante extenso e que ainda está em evolução dentro da BIX. Ele começa na área de marketing, com o monitoramento dos leads gerados pelo site e termina com a área de vendas desenvolvendo uma aplicação de teste para a empresa cliente.

**Questão 1:**

Etapas levantadas:

1- Acesso de uma página de conversão de leads (contendo um formulário de cadastro) por uma pessoa que está no blog da empresa;

2- As pessoas que cadastram-se neste formulário e deixam os seus dados no site e transformam-se em leads. Automaticamente, entram na base de dados da ferramenta de automação de email marketing utilizada pela empresa, o Mautic;

3- Caso o conteúdo baixado seja considerado muito relevante (download do software de BI, pedido de cupom de curso..) e a empresa do lead seja um potencial grande cliente, será feito uma ligação para este lead para entender melhor as suas necessidades;

4- Todas as pessoas que se cadastraram no formulário do site recebem emails frequentes com novos conteúdos sobre Bussiness Intelligence e cases de uso de BI em grandes empresas. Este processo é feito pela equipe de marketing para qualificar os leads;

4- Caso algum lead faça vários downloads e seja considerado de uma empresa relevante para a BIX, será feito uma ligação para o possível cliente para entender melhor suas necessidades;

5- Após a ligação para o lead, caso as necessidades do cliente possam ser sanadas pela BIX, é marcado uma reunião com o cliente, algumas vezes virtual. Caso o cliente não queira ou o vendedor da BIX ache que o lead não é qualificado o suficiente, a comunicação pode continuar por email ou até mesmo este lead volta apenas para a base;

5- Caso seja marcado uma reunião presencial, além do vendedor é selecionado mais uma pessoa, esta deve ser da área de produto, para ir na reunião presencial com o cliente;

6- Com a reunião marcada, duas pessoas da empresa comparecem no cliente, visando entender mais especificamente qual a necessidade dele em relação a BI (qual o software que ele utiliza e qual seria bom ele utilizar, quantas pessoas acessam o BI, quais áreas da empresa devem utilizar BI…). Com estas necessidades entendidas e caso o cliente aceite, é feito uma aplicação chamada de prova de conceito. Essa aplicação é uma demonstração,com os dados do cliente, do potencial do software de BI que a BIX utiliza.

7- Esta aplicação é feita pelo vendedor e pela pessoa de produto. Ela será entregue para o cliente, juntamente com uma precificação do software (que será feita pelo vendedor baseado no software e na quantidade de licenças necessárias) e dos serviços que precisam ser prestados para o cliente;

8- Caso o cliente goste da proposta, a etapa de negociação e fechamento de contrato é feito pela área de Vendas Avançadas da empresa.

**Questão 2:**

R: O processo é executado em várias plataformas. O começo dele fica concentrado em uma plataforma de automação de leads chamada Mautic. Depois, ele passa a se concentrar em comunicações via email e telefone. As pessoas que executam esse processo também tem a possibilidade de flexibilizar as maneiras de contato com o cliente.

**Questão 3:**

R: Este processo é executado totalmente sob demanda, ou seja, quando há um lead novo na base ele é analisado e tratado conforme descrição. Em geral, as partes iniciais acontecem com uma frequência de aproximadamente 3x por semana. A última parte do processo (criação de aplicação conceito) é realizado com baixíssima frequência, de aproximadamente 5 vezes por ano.

**Questão 4:**

*4-Como se faz? Como são transmitidas as informações, os documentos e dados?*

R: As informações são espalhadas por diversos locais (email, Mautic…). Mas a principal base de dados é o Mautic, onde também é criada marcações em relação a leads que não são viáveis para a BIX ou leads que podem ter um bom potencial no futuro.