

FIAP

Cgenius

Transformando dados em ações de vendas inteligentes

DISRUPTIVE ARCHITECTURES:  
IOT, IOB & GENERATIVE IA

RM99814- Anna Soares  
RM98214-Gabriel Mendes Cirillo  
RM551423-Izabelly Oliveira  
RM551604- Lucas Monte  
Rm99578-Marcos Garrido

# Sumário

---

Definição do Problema_____	Pag 3
Público Alvo_____	Pag 4
Proposta de Solução_____	Pag5
Análise da Concorrência_____	Pag6
Modelos de Receita_____	Pag 6

## Definição do Problema

O problema que buscamos resolver é a falta de eficiência nas interações entre as equipes de vendas e os clientes, principalmente em ambientes de call center. Muitas vezes, os atendentes enfrentam dificuldades para compreender as necessidades específicas de cada cliente e oferecer uma abordagem de vendas personalizada. Isso resulta em baixas taxas de conversão e insatisfação dos clientes.

As causas principais dessa ineficiência incluem:

- Falta de Personalização: Os atendentes frequentemente utilizam scripts genéricos que não consideram as particularidades de cada cliente, dificultando a criação de uma conexão genuína.
- Desconhecimento do Cliente: A falta de ferramentas que forneçam insights sobre o perfil e comportamento do cliente impede que os atendentes compreendam e atendam às necessidades individuais de cada um.
- Treinamento Inadequado: Novos funcionários enfrentam dificuldades para se adaptar rapidamente ao ambiente de vendas, devido à ausência de recursos de treinamento eficazes e personalizados.
- Emparelhamento Ineficiente: A falta de um sistema de "matchmaking" entre as características dos clientes e as habilidades dos atendentes resulta em interações menos produtivas e satisfatórias.

Esses fatores combinados contribuem para uma experiência de atendimento subótima, afetando negativamente a performance das equipes de vendas e, conseqüentemente, a satisfação e lealdade dos clientes. Para superar esses desafios, é essencial dispor de ferramentas avançadas que possibilitem uma personalização eficaz, aprimorem o conhecimento sobre o cliente e otimizem o treinamento e emparelhamento dos atendentes.

## Público Alvo

Nosso público-alvo são empresas que possuem equipes de vendas atuando em ambientes de call center, especialmente aquelas que valorizam o atendimento personalizado e buscam melhorar suas taxas de conversão de vendas. Esse grupo inclui:

- Empresas de Médio e Grande Porte: Organizações que possuem grandes equipes de atendimento ao cliente e vendas, onde a eficiência e personalização são cruciais para manter a competitividade e satisfação do cliente.
- Setores de Alta Competição: Indústrias como telecomunicações, serviços financeiros, varejo, e-commerce e saúde, onde a experiência do cliente é um diferencial competitivo significativo.
- Gestores de Call Center: Profissionais responsáveis pela operação e gestão de call centers que estão interessados em otimizar a eficiência operacional e melhorar a experiência do cliente.
- Empresas Focadas em Clientes VIPs: Negócios que atendem clientes de alto valor e necessitam de um nível superior de personalização e atendimento para manter e expandir esses relacionamentos.
- Startups e Empresas em Crescimento: Organizações em fase de expansão que buscam implementar desde o início sistemas eficientes e personalizados para o atendimento ao cliente, estabelecendo uma base sólida para o crescimento futuro.

Nosso produto, o "Elite Sales Conversion System", é ideal para esses públicos, oferecendo soluções tecnológicas avançadas que melhoram a personalização, aumentam a eficiência das interações e potencializam as taxas de conversão, resultando em uma experiência superior tanto para os clientes quanto para os atendentes.

## Proposta de Solução

Nossa solução, o Sistema de Melhoria de Conversão de Vendas, utiliza tecnologias avançadas de análise de dados e inteligência artificial para recomendar scripts de vendas personalizados.

### Benefícios Principais

- Atendimento mais Eficaz: Os atendentes de call center recebem recomendações precisas e relevantes, adaptadas ao perfil específico de cada cliente.

- Aumento das Conversões de Vendas: Ao oferecer scripts de vendas personalizados, nossos clientes experimentam um aumento significativo nas taxas de conversão, aproveitando ao máximo cada interação.

- Melhoria da Satisfação do Cliente: A abordagem personalizada resulta em uma experiência de atendimento mais satisfatória para os clientes, aumentando sua fidelidade e satisfação geral.

### -Recursos Destacados

Análise Avançada de Dados: Utilizando algoritmos sofisticados, nosso sistema examina o histórico do cliente e os padrões de comportamento para identificar oportunidades de venda únicas.

Nosso sistema transforma a maneira como as equipes de vendas interagem com os clientes, elevando a qualidade do atendimento e maximizando as oportunidades de conversão, ao mesmo tempo em que aumenta a satisfação e a fidelidade do cliente.

## Análise da Concorrência

Existem várias empresas líderes neste setor, como a TalkDesk, que oferece soluções de contact center na nuvem utilizando tecnologias avançadas, incluindo Roteamento Inteligente de Chamadas e Análise de Sentimentos em Tempo Real para melhorar a eficiência e a experiência do cliente. Outras empresas notáveis incluem a Five9, que integra tecnologias como machine learning e análise preditiva, e a Genesys, que fornece soluções de contact center com inteligência artificial e análise de dados para melhorar a experiência do cliente.

Nossa concorrente direta é a Plusoft. Ambos os sistemas visam otimizar a eficiência e a personalização no atendimento de call centers, utilizando tecnologias avançadas para melhorar a experiência do cliente e as taxas de conversão. No entanto, há diferenças nas abordagens e nas funcionalidades específicas, como o foco do Elite Sales Conversion System em análise de dados avançada e matchmaking personalizado, enquanto o concorrente se destaca na gestão integrada de múltiplos canais de atendimento e uma base de dados única para o histórico de clientes.

## Modelos de Receita

Planejamos adotar um modelo de receita baseado em assinaturas mensais ou anuais, oferecendo diferentes pacotes com base no tamanho e nas necessidades da empresa cliente. Abaixo estão os principais componentes do nosso modelo de receita:

Assinaturas Mensais ou Anuais

Pacotes de Assinatura:

-Pacote Básico:

Destinado a pequenas empresas.

Inclui funcionalidades essenciais de análise de dados e personalização de scripts.

Suporte via e-mail e chat.

-Pacote Profissional:

Para empresas de médio porte.

Inclui todas as funcionalidades do Pacote Básico, além de integração com sistemas corporativos e automação de múltiplos canais.

Suporte prioritário 24/7.

## -Pacote Empresarial:

Para grandes empresas e call centers.

Inclui todas as funcionalidades dos pacotes anteriores, mais recursos avançados de matchmaking e análise preditiva.

Suporte dedicado com um gerente de conta.

## -Taxas de Implementação

Para empresas que necessitam de uma configuração personalizada e integração com sistemas existentes, podemos cobrar uma taxa única de implementação. Esta taxa cobre a configuração inicial, personalização e treinamento dos funcionários.

.

## Modelos de Receita Adicionais

### Taxas por Uso:

Para empresas que preferem um modelo de pagamento baseado no uso, podemos oferecer um sistema de cobrança por interação ou por volume de dados processados.

## Conclusão

Nosso modelo de receita é projetado para ser flexível e escalável, atendendo às necessidades variadas de empresas de diferentes tamanhos e setores. Oferecemos pacotes de assinatura claros, juntamente com opções adicionais de serviços e personalizações, garantindo que cada cliente possa encontrar uma solução que se adapte perfeitamente às suas necessidades e orçamento