

FIAP



Transformando dados em  
ações de vendas inteligentes

DEVOPS TOOLS E CLOUD COMPUTING

RM98214 - Gabriel Cirillo  
RM99814- Anna Soares  
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 |
| Modelo de Implementação e Serviço | Pag8  |
| 1. Abordagem Híbrida              |       |
| 2. Combinação de SaaS e PaaS      |       |
| Definição de Recursos             | Pag11 |
| Diagrama de Arquitetura           | Pag13 |

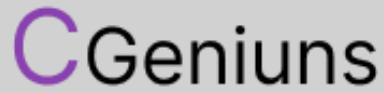
## Definição do Problema

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, consequentemente, 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 atendedores.

## 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:

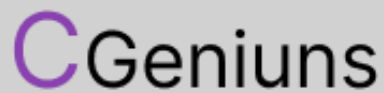
### Pacotes de Assinatura:

- 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

## Modelo de Implementação e Serviço

### 1. Abordagem Híbrida:

Uma arquitetura de nuvem híbrida oferece o equilíbrio ideal entre flexibilidade, segurança e desempenho. Em resumo, uma abordagem híbrida oferece a flexibilidade e a segurança necessárias para atender às diversas necessidades de nossa proposta. Aqui estão algumas razões pelas quais uma abordagem híbrida seria apropriada:

- Flexibilidade

Com uma solução híbrida, você pode combinar recursos locais e na nuvem, permitindo que dados e aplicativos críticos permaneçam na infraestrutura local enquanto outros podem ser migrados para a nuvem. Isso é importante para ter requisitos de segurança ou regulamentações que exigem o armazenamento local de certos dados, enquanto outros aspectos do sistema podem se beneficiar da escalabilidade e da facilidade de gerenciamento da nuvem.

- Escalabilidade:

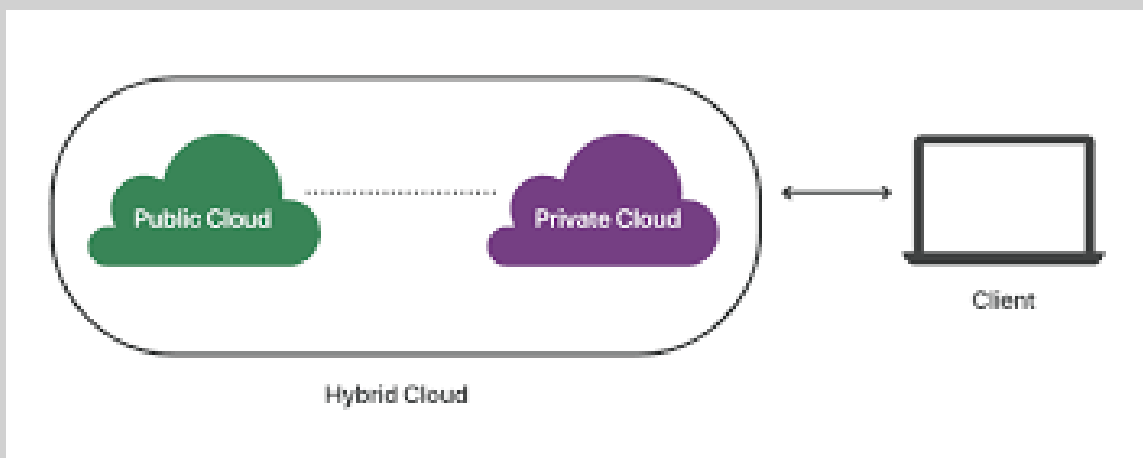
Uma arquitetura híbrida permite dimensionar recursos de acordo com a demanda. Por exemplo, em períodos de pico de tráfego ou atividade de vendas, você pode aproveitar os recursos da nuvem para lidar com o aumento da carga de trabalho, garantindo um desempenho consistente e uma experiência satisfatória do cliente.





- Segurança dos Dados dos Clientes:

Na abordagem híbrida, a segurança dos dados dos clientes é fortalecida ao manter informações sensíveis localmente, enquanto dados operacionais podem ser armazenados na nuvem, aproveitando as medidas robustas de segurança oferecidas pelos provedores de serviços. Isso assegura a conformidade com regulamentações e reforça a confiança dos clientes na proteção de suas informações pessoais.



## 2. Combinação de SaaS e PaaS:

O modelo SaaS é altamente benéfico para a solução proposta por diversas razões, todavia devido a uso da IA é preferível que seja usado uma plataforma SaaS para a análise inicial dos dados dos clientes e, em seguida, aproveitar serviços de PaaS para desenvolver, atualizar e personalizar a IA.

- Facilidade de Implementação e Atualizações:

Como o sistema é entregue como um serviço, os clientes não precisam se preocupar com a instalação, configuração ou manutenção do software. As atualizações são aplicadas automaticamente pelo provedor de serviços, garantindo que os clientes sempre tenham acesso às últimas funcionalidades e melhorias de segurança.

# CGeniuns



- **Acessibilidade:**

Os clientes podem acessar o sistema de qualquer lugar, a qualquer momento, desde que tenham uma conexão com a internet. Isso é especialmente importante para empresas com equipes distribuídas geograficamente.

- **Escalabilidade e Elasticidade:**

O modelo permite dimensionar recursos de acordo com as necessidades do cliente. À medida que a empresa cresce ou experimenta flutuações sazonais na demanda, é possível ajustar facilmente a capacidade do sistema para acomodar essas mudanças.

- **Economia de Custos:**

Os clientes pagam apenas pelo uso do software, geralmente em um modelo de assinatura. Isso elimina a necessidade de investir em infraestrutura de TI própria e reduz os custos de manutenção e suporte técnico.



Em resumo o modelo SaaS simplifica a implementação, o acesso e o gerenciamento do software para os clientes ao mesmo tempo em que proporciona escalabilidade e eficiência de custos e o modelo PaaS permite um gerenciamento aprimorado da IA.

## Definição de Recursos

Para a solução do Elite Sales Conversion System, que combina personalização avançada de scripts e atendimento, treinamento eficaz de novos funcionários e metodologia de matchmaking, diversos recursos de Cloud Computing podem ser utilizados para fornecer escalabilidade, segurança e eficiência. Aqui estão possíveis recursos:

### 1. Serviços de Machine Learning (ML) na Nuvem:

Para a análise de dados e a aplicação de algoritmos de inteligência artificial necessários para personalização de scripts, treinamento de novos funcionários e metodologia de matchmaking, os serviços de ML na nuvem são essenciais. Eles oferecem uma ampla variedade de ferramentas e recursos, permitindo a criação e implementação de modelos de ML de forma escalável e eficiente.

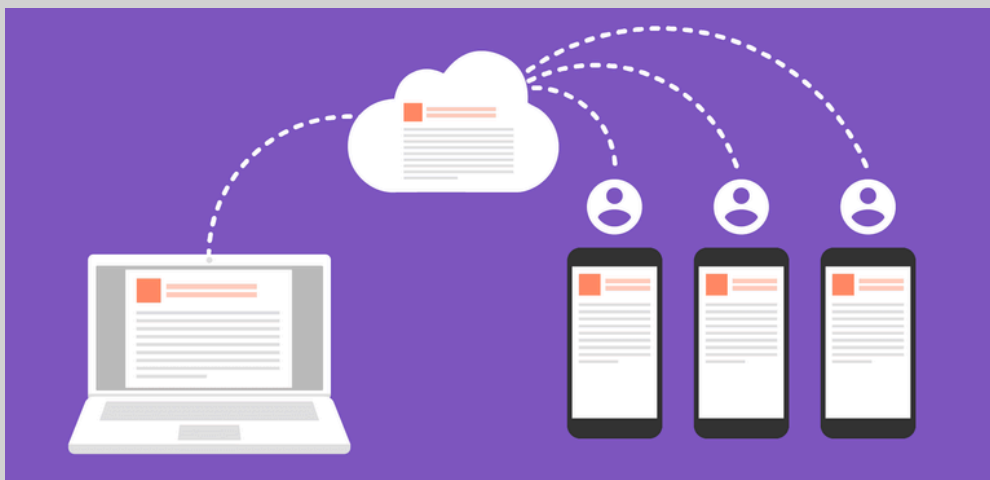


### 2. Banco de Dados Gerenciado na Nuvem:

Um banco de dados gerenciado na nuvem seria vital para armazenar e gerenciar os dados dos clientes, scripts personalizados, informações sobre atendentes e histórico de interações. Esses serviços oferecem escalabilidade automática, alta disponibilidade e backups regulares, garantindo segurança e desempenho confiável dos dados.

### 3. Serviços de Comunicação em Tempo Real na Nuvem:

Para possibilitar a interação em tempo real entre clientes e atendentes, é fundamental utilizar serviços de comunicação em tempo real na nuvem, como o Twilio ou o Firebase Realtime Database. Esses serviços oferecem APIs robustas para a criação de chatbots, mensagens de texto e outros recursos de comunicação, garantindo uma experiência fluida e satisfatória para os usuários.



### 4. Plataforma de Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) na Nuvem:

Uma plataforma de CRM na nuvem, como o Salesforce ou o HubSpot CRM, seria fundamental para gerenciar e acompanhar as interações dos clientes em todos os pontos de contato. Essas plataformas oferecem recursos para armazenar informações detalhadas sobre os clientes, registrar atividades de vendas, automatizar processos de marketing e fornecer insights valiosos para melhorar o engajamento e a satisfação do cliente.

### 5. Ferramenta de Treinamento e Desenvolvimento na Nuvem:

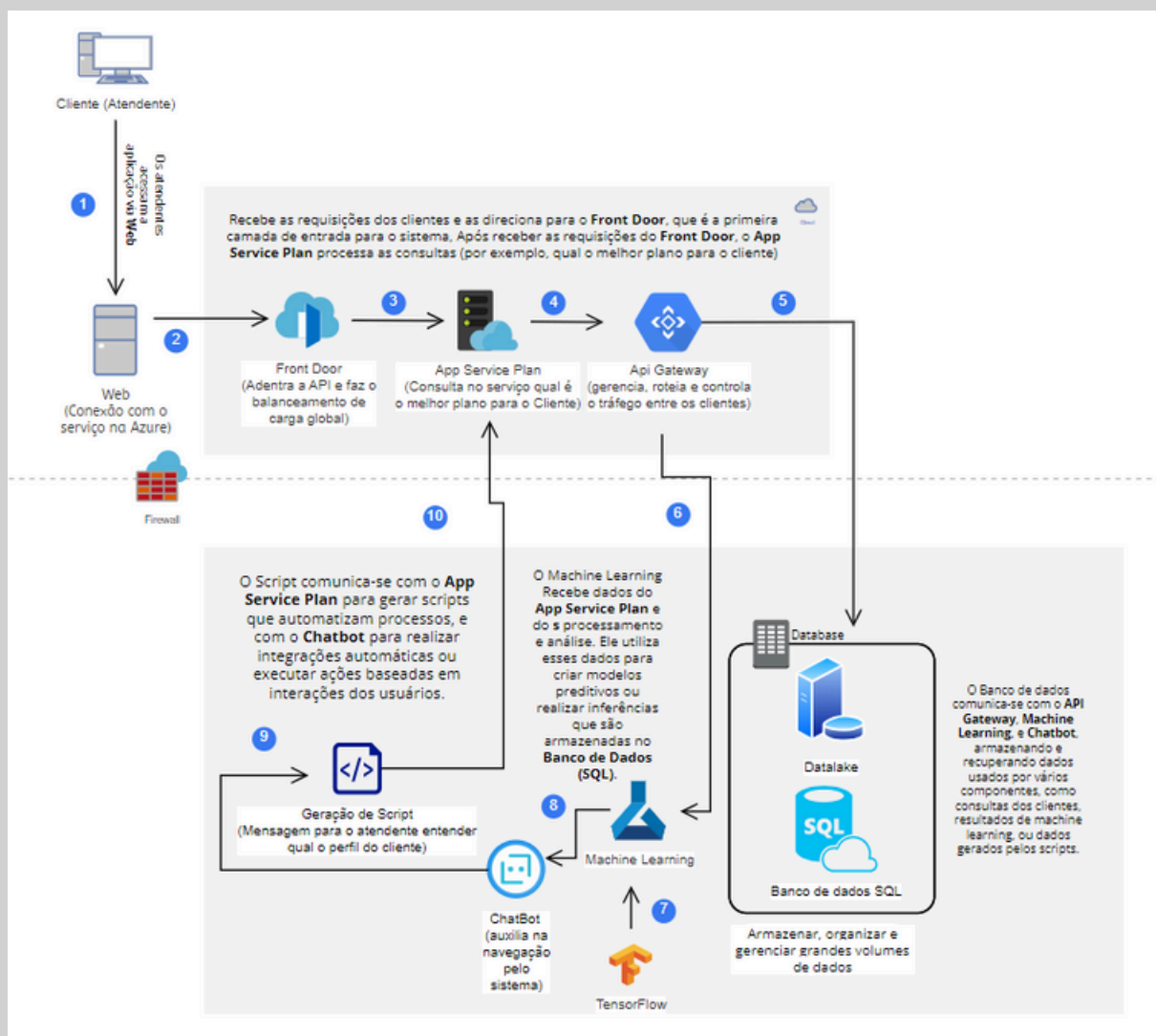
Uma ferramenta de treinamento e desenvolvimento na nuvem, como o TalentLMS ou o Adobe Captivate Prime, seria essencial para fornecer treinamento personalizado e eficaz aos novos funcionários do call center. Essas ferramentas oferecem recursos para acompanhar o progresso dos funcionários e avaliar o desempenho, garantindo uma integração rápida e consistente dos novos membros da equipe.

# CGeniuns



Esses recursos de Cloud Computing oferecem flexibilidade, escalabilidade e eficiência necessárias para implementar e manter a solução proposta, permitindo personalização avançada, treinamento eficaz e interações de alta qualidade entre clientes e atendentes.

## Diagrama de Arquitetura



## Tabelas Master e Detail

Tabela Master (Clientes): Cada cliente possui um registro único contendo dados pessoais e financeiros.

Tabela Detail (Compras): Armazena os detalhes das compras feitas pelo cliente, incluindo informações sobre produtos e categorias.

```
CREATE OR REPLACE TABLE Clientes (  
  Cliente_ID INT PRIMARY KEY IDENTITY(1,1), -- Identificador único do cliente  
  Nome NVARCHAR(100), -- Nome do cliente  
  CPF CHAR(11) UNIQUE, -- CPF do cliente  
  Segmento NVARCHAR(50), -- Segmento do cliente  
  Interesses NVARCHAR(255), -- Interesses do cliente  
  Gastos_Mensais DECIMAL(10, 2), -- Gastos mensais do cliente  
  Salario DECIMAL(10, 2), -- Salário do cliente  
  Tipo_Cartao_Credito NVARCHAR(50), -- Tipo de cartão de crédito  
  Gasto_Mensal_Cartao DECIMAL(10, 2), -- Gasto mensal com o cartão de crédito  
  Viaja_Frequentemente BIT, -- Indica se viaja frequentemente (0 = Não, 1 = Sim)  
  Profissao NVARCHAR(100), -- Profissão do cliente  
  Renda_Mensal DECIMAL(10, 2), -- Renda mensal do cliente  
  Dependentes INT, -- Número de dependentes  
  Genero CHAR(1), -- Gênero (M, F, etc.)  
  Data_Nascimento DATE, -- Data de nascimento do cliente  
  Idade INT -- Idade calculada do cliente  
);
```

```
CREATE OR REPLACE TABLE Compras (  
  Compra_ID INT PRIMARY KEY IDENTITY(1,1), -- Identificador único da compra  
  Cliente_ID INT, -- ID do cliente (chave estrangeira para a tabela Clientes)  
  Produto NVARCHAR(100), -- Nome do produto comprado  
  Categoria NVARCHAR(50), -- Categoria do produto  
  Data_Compra DATE, -- Data da compra  
  Valor_Compra DECIMAL(10, 2), -- Valor total da compra  
  Quantidade_Parcels INT, -- Número de parcelas  
  Data_Ultima_Compra DATE, -- Data da última compra do cliente  
  Produto_Indicado NVARCHAR(100), -- Produto recomendado para o cliente  
  Status_Indicacao NVARCHAR(50), -- Status da indicação (Ex: Pendente, Aceito)  
  FOREIGN KEY (Cliente_ID) REFERENCES Clientes(Cliente_ID) -- Relacionamento com a tabela Clientes  
);
```

## Video e Repositorio no Github

<https://github.com/gabrielmendesoficial/javabuild-devops>

<https://youtu.be/CMHseP5j5zI>