

Inception ToServices

Pesquisa de Mercado

Briefing:

A ToServices quer entender melhor o perfil, as necessidades e as preferências dos seus potenciais clientes e prestadores de serviços, bem como analisar o cenário competitivo e as tendências tecnológicas do seu segmento. O objetivo é aprimorar a sua proposta de valor, a sua estratégia de marketing e a sua experiência do usuário.

Levantamento histórico: A ToServices surgiu como uma oportunidade de mercado para oferecer uma plataforma que facilitasse a contratação de serviços locais, com praticidade, segurança e economia. A plataforma está em período de desenvolvimento e testes, e desde pretende crescer em número de usuários, serviços e receita. A ToServices tem como missão conectar pessoas que precisam de soluções rápidas e de qualidade com profissionais qualificados e verificados, garantindo a satisfação e a fidelização de ambos os lados.

Concorrentes Diretos: Os concorrentes diretos da ToServices são outras plataformas online que oferecem o mesmo tipo de serviço, ou seja, que conectam prestadores de serviços locais com clientes que precisam de soluções rápidas e de qualidade.

- **GetNinjas:** uma plataforma que permite aos usuários contratar profissionais de diversas áreas, como reformas, assistência técnica, serviços domésticos, eventos, moda e beleza, saúde e bem-estar, aulas, entre outros. O usuário pode solicitar um orçamento gratuito pelo site ou pelo aplicativo, escolher o profissional que mais lhe agrada e pagar pelo serviço pelo cartão de crédito ou em dinheiro.
- **Triider:** uma plataforma que conecta os usuários com profissionais qualificados e verificados para realizar serviços de manutenção e reparos em casa ou no escritório. O usuário pode escolher o serviço que precisa, receber orçamentos dos profissionais disponíveis, agendar o melhor horário e pagar pelo serviço pelo cartão de crédito ou boleto bancário.
- **Parafuzo:** uma plataforma que oferece serviços de limpeza residencial e comercial, com profissionais treinados e avaliados. O usuário pode contratar o serviço pelo site ou pelo aplicativo, escolher o dia e o horário que preferir e pagar pelo serviço pelo cartão de crédito ou boleto bancário.

Concorrentes Indiretos: Os concorrentes indiretos da ToServices são outras plataformas online que oferecem soluções alternativas para o mesmo problema que a ToServices resolve, ou seja, que facilitam a vida dos usuários que precisam de serviços rápidos e de qualidade.

- **iFood:** uma plataforma que permite aos usuários pedir comida online de diversos restaurantes, lanchonetes, padarias e outros estabelecimentos. O usuário pode escolher o prato que deseja, ver as opções de entrega ou retirada, acompanhar o status do pedido e pagar pelo serviço pelo cartão de crédito, débito online, PIX ou dinheiro. O iFood é uma solução alternativa para os usuários que precisam de uma refeição rápida e prática, sem ter que cozinhar ou sair de casa.
- **DogHero:** uma plataforma que conecta os usuários com anfitriões que hospedam cães em suas casas. O usuário pode encontrar um anfitrião próximo à sua localidade, ver as fotos e as avaliações do local, agendar a hospedagem do seu pet e pagar pelo serviço pelo cartão de crédito ou boleto bancário. O DogHero é uma solução alternativa para os usuários que precisam de um cuidado especial para os seus animais de estimação, sem ter que recorrer a hotéis ou clínicas veterinárias.

- Singu: uma plataforma que oferece serviços de beleza e bem-estar em domicílio ou no local de trabalho. O usuário pode contratar serviços como manicure, pedicure, depilação, massagem, maquiagem, cabelo e barba. O usuário pode escolher o profissional que mais lhe agrada, agendar o melhor horário e pagar pelo serviço pelo cartão de crédito ou PIX. O Singu é uma solução alternativa para os usuários que precisam de um cuidado pessoal, sem ter que se deslocar até um salão ou uma clínica.

Tendências tecnológicas:

A ToServices está inserida em um mercado que está em constante evolução tecnológica, com novas soluções surgindo a cada dia para facilitar a vida das pessoas e das empresas.

- Inteligência artificial: A inteligência artificial é uma tecnologia que permite que máquinas aprendam com dados e executem tarefas complexas, como reconhecimento de voz, análise de sentimentos, recomendação de produtos, entre outras. A inteligência artificial pode ser aplicada na plataforma da ToServices para melhorar o atendimento ao cliente, otimizar o processo de contratação dos serviços, personalizar as ofertas e as experiências dos usuários, entre outras possibilidades.
- Internet das coisas: A internet das coisas é uma tecnologia que permite que objetos se conectem à internet e troquem dados entre si, como geladeiras, lâmpadas, fechaduras, relógios, etc. A internet das coisas pode ser utilizada na plataforma da ToServices para integrar os serviços com os dispositivos dos usuários, facilitando o controle e o monitoramento dos serviços contratados, aumentando a segurança e a conveniência dos usuários, entre outras vantagens.
- Economia compartilhada: A economia compartilhada é um modelo de negócio que permite que pessoas compartilhem bens ou serviços entre si, por meio de plataformas digitais, como Uber, Airbnb, Netflix, etc. A economia compartilhada pode ser explorada na plataforma da ToServices para incentivar os usuários a compartilharem os serviços contratados com outras pessoas próximas, como vizinhos, amigos ou familiares, reduzindo os custos e aumentando o engajamento dos usuários, entre outros benefícios.

Descrição de persona

Através da descrição de persona tivemos um entendimento da situação atual dos usuários como por exemplo, idade, ocupação, frequência com que usam serviços online, comportamento e necessidades.

Maria	Perfil da persona
	Tem 42 anos, é casada e tem dois filhos. Ela mora em um apartamento na zona leste de Teresina e trabalha como assistente administrativa em uma empresa de contabilidade. Ela utiliza a ToServices para contratar serviços domésticos, como limpeza, faxina, passadeira, eletricista, encanador, etc. Ela prefere usar a plataforma pelo celular, pois é mais prático e rápido.
Características comportamentais da persona	Necessidades da persona
O comportamento da Maria é de uma pessoa que busca praticidade, economia e qualidade nos serviços que contrata. Ela não tem tempo nem disposição para procurar	A necessidade da Maria é de ter mais tempo livre para cuidar da sua família e de si mesma, sem se preocupar com as tarefas domésticas. Ela quer ter a

profissionais por outros meios, como indicações, anúncios ou sites. Ela gosta da facilidade de poder solicitar um serviço pelo aplicativo, escolher o profissional que mais lhe agrada, ver as avaliações de outros clientes e pagar pelo cartão de crédito. Ela também gosta de poder acompanhar o status do serviço e entrar em contato com o profissional pelo chat.	tranquilidade de saber que sua casa está em boas mãos e que os serviços contratados são feitos com qualidade e segurança. Ela também quer ter a flexibilidade de poder agendar os serviços conforme a sua disponibilidade e necessidade.
---	--

Rafael	Perfil da persona
	Auxiliar financeiro de uma distribuidora de produtos hospitalares, 25 anos, é solteiro e mora com os pais em uma casa na zona sul de Teresina. Ele utiliza a ToServices para contratar serviços de lazer, como massagem, manicure, cabeleireiro, personal trainer, etc. Ele prefere usar a plataforma pelo computador, pois é mais confortável e seguro.
Características comportamentais da persona	Necessidades da persona
O comportamento do Rafael é de uma pessoa que busca bem-estar, qualidade de vida e autoestima nos serviços que contrata. Ele tem uma rotina estressante e cansativa no trabalho, e precisa de momentos de relaxamento e cuidado pessoal. Ele gosta da variedade de opções de serviços que a plataforma oferece, e da possibilidade de comparar preços, qualificações e avaliações dos profissionais. Ele também gosta de poder pagar pelo boleto bancário ou pelo PIX, e de receber os serviços em sua casa ou no local de sua preferência.	A necessidade do Rafael é de ter mais satisfação pessoal e profissional, sem se sacrificar financeiramente. Ele quer ter a certeza de que os serviços contratados são feitos por profissionais qualificados e confiáveis, que respeitam as normas sanitárias e de segurança. Ele também quer ter a flexibilidade de poder escolher os horários e os dias que mais lhe convêm para receber os serviços.

Mapa de empatia

Com o mapa de empatia ficou mais claro como os usuários se sentiam em relação aos atuais meios de contratação e oferta de serviços, bem como suas dores e ganhos.

MAPA DE EMPATIA



PENSA

O que a Maria pensa em relação a ToServices é que é uma plataforma inovadora, prática e confiável, que facilita a sua vida e resolve os seus problemas. Ela pensa que é uma ótima ideia poder contratar serviços pelo celular, com apenas alguns cliques. Ela pensa que é uma vantagem poder escolher o profissional que mais lhe agrada, ver as avaliações de outros clientes e pagar pelo cartão de crédito. Ela pensa que é uma tranquilidade poder acompanhar o status do serviço e entrar em contato com o profissional pelo chat.



VÊ

O que a Maria vê em relação a ToServices é uma plataforma fácil de usar, com um design moderno e intuitivo, que oferece uma variedade de serviços domésticos, como limpeza, faxina, passadeira, electricista, encanador, etc. Ela vê os perfis dos profissionais disponíveis, com fotos, descrições, preços e avaliações de outros clientes. Ela vê o status do seu pedido de serviço, desde a confirmação até a conclusão. Ela vê o recibo do pagamento pelo cartão de crédito e a nota fiscal eletrônica.



MARIA



DORES

- A falta de tempo para cuidar da casa e da família, pois ela trabalha fora e tem uma rotina corrida.
- A dificuldade de encontrar profissionais qualificados, honestos e disponíveis para fazer os serviços domésticos.
- A insatisfação com os meios tradicionais de contratação de serviços, como indicações, anúncios ou sites, pois eles são demorados, burocráticos e caros.



OUVE

O que a Maria ouve em relação a ToServices é o som do aplicativo no seu celular, que indica quando ela recebe uma notificação, uma mensagem ou uma chamada. Ela ouve as vozes dos profissionais que ela contrata, que são educados, cordiais e competentes. Ela ouve os elogios dos seus familiares e amigos, que admiram a sua casa limpa e organizada.



FALA

O que a Maria fala em relação a ToServices estará abaixo:

- "Olá, eu sou a Maria e eu solicitei um serviço de limpeza pelo ToServices. Eu gostaria de confirmar o horário e o endereço com você. Você pode me enviar uma mensagem pelo chat da plataforma?"
- "Eu estou adorando usar o ToServices para contratar serviços domésticos. É muito prático, seguro e econômico. Eu posso escolher o profissional que eu quero, ver as avaliações de outros clientes e pagar pelo cartão de crédito. Eu recomendo que vocês experimentem também."
- "Você já conhece o ToServices? É uma plataforma online que conecta prestadores de serviços locais com clientes que precisam de soluções rápidas e de qualidade. Eu uso muito para contratar serviços domésticos, como limpeza, faxina, passadeira, electricista, encanador, etc. É uma ótima opção para quem busca praticidade, confiança e economia na contratação de serviços."



SONHOS

- Ter mais tempo livre para cuidar da sua família e de si mesma, sem se preocupar com as tarefas domésticas.
- Encontrar profissionais competentes, confiáveis e acessíveis para fazer os serviços domésticos.
- Ter a certeza de que os serviços contratados são feitos com qualidade e segurança, sem riscos ou surpresas.
- Ter a facilidade de contratar serviços pelo celular, com rapidez, simplicidade e economia.

MADE WITH:
EDIT.ORG

MAPA DE EMPATIA



PENSA

O que o Rafael pensa em relação a ToServices é que é uma plataforma conveniente, econômica e confiável, que atende às suas necessidades e expectativas. Ele pensa que é uma ótima opção poder contratar serviços pelo computador, com apenas alguns cliques. Ele pensa que é uma vantagem poder comparar preços, qualificações e avaliações dos profissionais. Ele pensa que é uma tranquilidade poder pagar pelo boleto bancário ou pelo PIX, e receber os serviços em sua casa ou no local de sua preferência.



VÊ

O que o Rafael vê em relação a ToServices é uma plataforma moderna, segura e completa, que oferece uma variedade de serviços de lazer, como massagem, manicure, cabeleireiro, personal trainer, etc. Ele vê os perfis dos profissionais disponíveis, com fotos, descrições, preços e avaliações de outros clientes. Ele vê o boleto bancário ou o PIX para fazer o pagamento dos serviços. Ele vê o profissional chegando em sua casa ou no local combinado, com todos os equipamentos e materiais necessários.



RAFAEL



DORES

- A falta de tempo para se dedicar ao seu lazer e ao seu cuidado pessoal, pois ele trabalha muito e tem uma rotina estressante e cansativa.
- A dificuldade de encontrar profissionais qualificados, disponíveis e acessíveis para fazer os serviços de lazer que ele deseja.
- A preocupação com a qualidade e a segurança dos serviços contratados, pois ele não quer ter problemas de saúde ou de higiene.



OUVE

O que o Rafael ouve em relação a ToServices é o som do site no seu computador, que indica quando ele faz uma pesquisa, uma contratação ou um pagamento. Ele ouve as vozes dos profissionais que ele contrata, que são simpáticos, atenciosos e profissionais. Ele ouve os elogios dos seus pais e amigos, que notam a sua melhora na aparência e no humor.



FALA

O que o Rafael fala em relação a ToServices estará abaixo:

- "Olá, eu sou o Rafael e eu solicitei um serviço de massagem pelo ToServices. Eu gostaria de confirmar o horário e o endereço com você. Você pode me enviar uma mensagem pelo chat da plataforma?"
- "Eu estou adorando usar o ToServices para contratar serviços de lazer. É muito confortável, seguro e econômico. Eu posso escolher o profissional que eu quero, ver as avaliações de outros clientes e pagar pelo boleto bancário ou pelo PIX. Eu recomendo que vocês experimentem também."
- "Você já conhece o ToServices? É uma plataforma online que conecta prestadores de serviços locais com clientes que precisam de soluções rápidas e de qualidade. Eu uso muito para contratar serviços de lazer, como massagem, manicure, cabeleireiro, personal trainer, etc. É uma ótima opção para quem busca bem-estar, qualidade de vida e autoestima."



SONHOS

- Ter mais tempo livre para se dedicar ao seu lazer e ao seu cuidado pessoal, sem se sacrificar financeiramente.
- Encontrar profissionais competentes, confiáveis e acessíveis para fazer os serviços de lazer que ele deseja.
- Ter a certeza de que os serviços contratados são feitos com qualidade e segurança, sem riscos ou surpresas.
- Ter a facilidade de contratar serviços pelo celular, com rapidez, simplicidade e economia.

MADE WITH:
EDIT.ORG

Visão do produto

ToServices é uma plataforma online que conecta prestadores de serviços locais com clientes que precisam de soluções rápidas e de qualidade. ToServices oferece uma experiência fácil, segura e personalizada para ambos os lados, garantindo a satisfação e fidelização dos usuários. ToServices é a melhor opção para quem busca praticidade, confiança e economia na contratação de serviços.

Caixa do produto

Nome do produto	ToServices
Slogan	Tecnologia, inovação e qualidade para conquistar o cliente
Funcionalidades	Permite cadastro de usuário Permite cadastro de empresas prestadoras de serviços Permite publicar um pedido Permite escolher quem irá prestar o serviço Permite acompanhar o andamento do serviço Permite avaliar o serviço prestado
Benefícios	Praticidade, segurança, qualidade e economia em relação à prestação de serviços