

# Engenharia de Software I

## Profº Ramon Trigo



## Canvas

Uma ferramenta para facilitar a visualização do futuro negócio.

O objetivo é o empreendedor criar modelos de negócios utilizando o Quadro como um guia de hipóteses a serem validadas.

O Quadro é um espaço livre para imaginar o futuro negócio, com criatividade, permitindo se pensar inovações que possam criar uma Proposta de Valor única.

Desse mapa visual do negócio, o empresário é convidado a validar essas hipóteses junto aos clientes.

Só depois das incertezas reduzidas com a validação das hipóteses é que se define o Modelo de Negócios, que será o insumo para o planejamento e execução

# Canvas



## O que é Modelo de Negócios

Entende-se que um negócio é um sistema porque ele é constituído por várias partes ou funções e necessita de todas elas para ser bem-sucedido.

O Modelo de Negócios nesse caso, é a possibilidade de visualizar a descrição do negócio, das partes que o compõem, de forma que a ideia sobre o negócio seja compreendida por quem lê da forma como pretendia o dono do modelo

## O que é Modelo de Negócios

Usar recursos visuais (como o Quadro, adesivos autocolantes e cores) é também uma maneira divertida de trabalhar de forma colaborativa.

Sempre é bom quando se está criando poder ouvir a opinião de possíveis sócios, parceiros, potenciais clientes, familiares, amigos, enfim, quem estiver disposto a ajudar.

Afinal, qualquer pessoa ao ver o Quadro completo, deve ser capaz de visualizar o modelo e sugerir inovações que poderão depois ser validadas.

Lembre-se: ao criar o modelo, o papel aceita tudo. Você pode imaginar diferentes situações e depois testar e escolher aquelas que vão realmente ser implementadas

## Diferença Entre Plano de Negócios e Modelos de Negócios

Desenhar o Modelo de Negócios precede a elaboração do plano de negócios.

É por meio da análise e reflexão sobre ele que será possível perceber se a ideia original terá validade, se todas as partes se encaixam formando verdadeiramente um sistema.

## Diferença Entre Plano de Negócios e Modelos de Negócios

Portando, o modelo descreve a lógica de criação do negócio, quer dizer, mostra que o raciocínio e a interconexão das partes fazem sentido.

Nesse ponto, deverá ser muito bem explorada a questão da entrega e captura de valor.

A entrega diz respeito à forma de recebimento da oferta pelo cliente e a captura do valor refere-se à possibilidade de receber o retorno de como o cliente está percebendo o que está sendo entregue.

O plano de negócios descreve a forma como o negócio será construído, com etapas, prazos, planilhas de custos, receitas etc

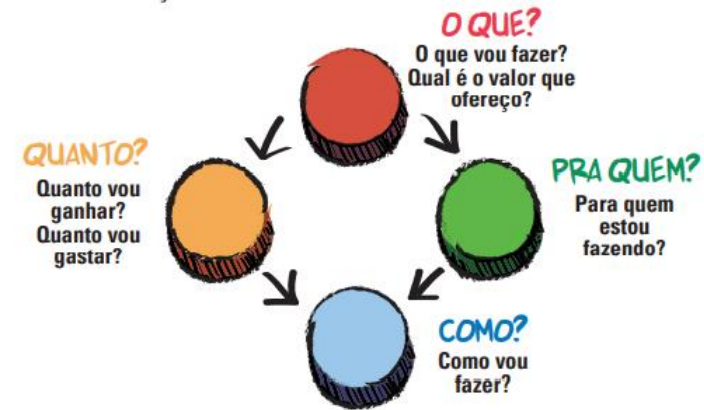
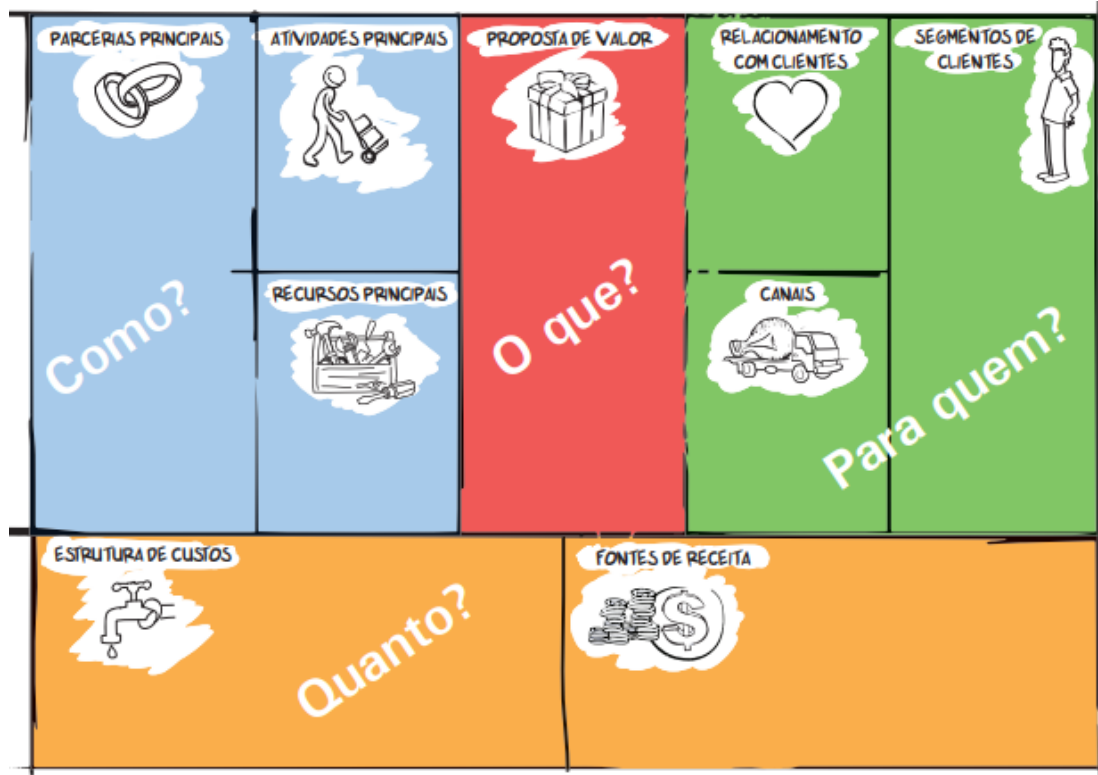
## O Quadro

Quadro é uma ferramenta para criação de Modelo de Negócios, que reúne nove blocos que compõem um negócio, agrupados em quatro questões que precisam ser respondidas.

1. Vou fazer o que? Essa resposta será a sua Proposta de Valor.
2. Para quem vou fazer? Aqui, estão incluídos três blocos: segmento de cliente; canais e relacionamento com clientes.
3. Como vou fazer? Descubra quais são os recursos principais; as atividades e os parceiros principais.
4. Quanto? Avalie quais e como serão obtidas as receitas e qual será a estrutura de custos para viabilizar o negócio



## O Quadro



# Proposta de Valor



## Proposta de Valor

Não há negócio sem “O QUE”. Nesta etapa, você descreverá, com poucas palavras, sua Proposta de Valor.

Você deve refletir sobre o que está oferecendo, o ponto de vista das necessidades dos clientes e o ganho dos clientes com o que você pretende oferecer. Necessidade é algo que os clientes precisam, sentem falta, não encontram por perto.

Faz parte de demandas não atendidas.

Ganho é algo mais, alguma coisa que melhorará qualquer aspecto da vida, ou seja, surpreender, criar novas possibilidades.

Depois, você terá de relacionar sua Proposta de Valor com os outros blocos do Quadro. Talvez, quando você fizer isso, descubra que ela precise ser modificada.

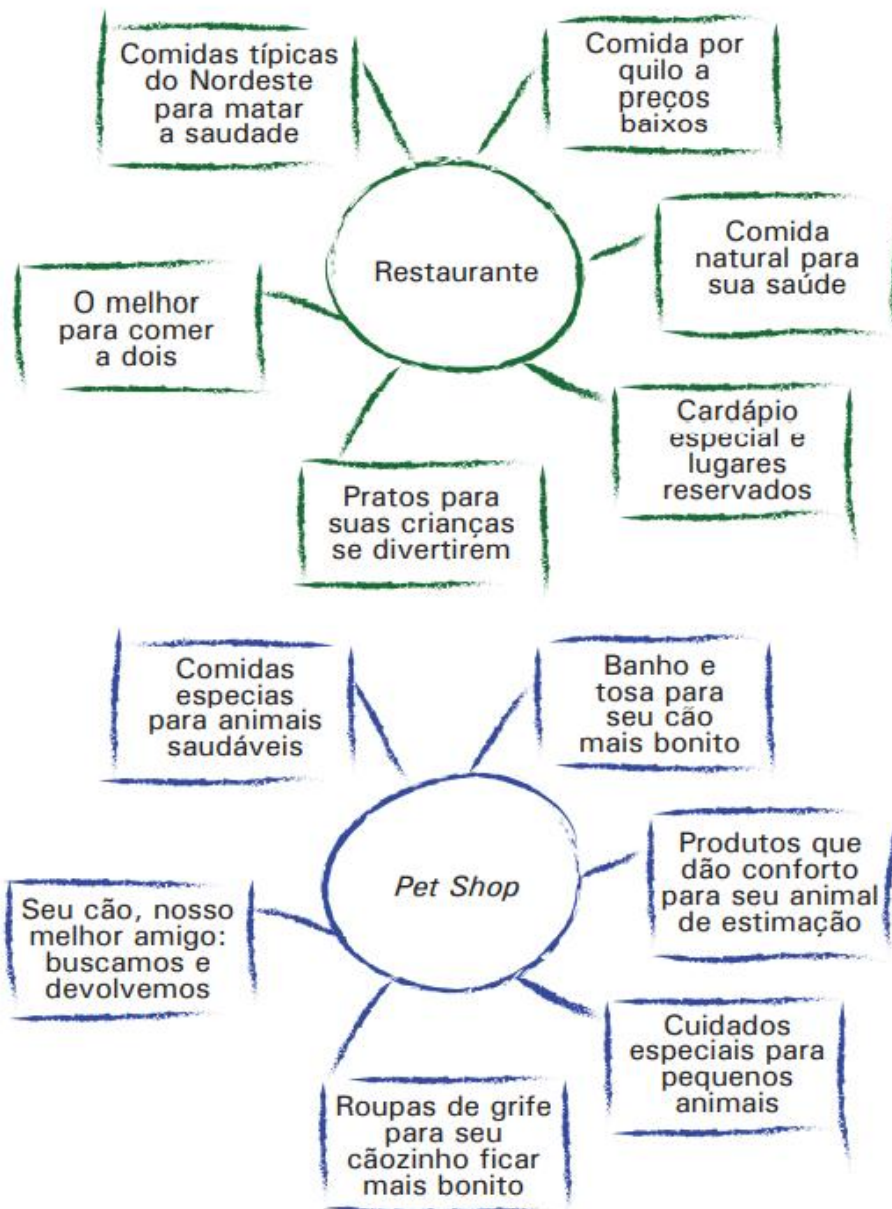
# Proposta de Valor

Tipos de Proposta de Valor	Definição dos tipos	Exemplos de negócios
Novidade	Busca satisfazer um conjunto totalmente novo de necessidades que os clientes anteriormente não percebiam porque não havia oferta similar	Ipod, Iphone, Ipad
<i>Performance</i>	Melhoria de desempenho de um produto ou serviço	Entrega de pizza em 30 minutos
Customização	Adaptação de produtos e serviços para necessidades específicas de clientes individuais ou de um segmento de clientes	21 <i>diamonds</i> (loja de joias exclusivas)

## Proposta de Valor

Fazer o que deve ser feito	Ajudar clientes a obter serviços que favoreçam seus negócios ou facilitem sua vida	Empresas de motoboys que resolvem problema de entregas para lojas
<i>Design</i>	Diferenciação por desenho, moda, ergonomia, funcionalidades	Iphone
<i>Marca Status</i>	O cliente encontra valor no ato simples de usar/exibir determinado produto pela marca	Lojas multimarcas; Nespresso
<i>Preço</i>	Valor semelhante a um preço inferior é uma maneira de satisfazer as necessidades dos clientes sensíveis ao preço	Lojas tipo 1,99
Redução de Custos	Ajudar os clientes a reduzir os custos para suprir suas necessidades	Serviços de entregas grátis Localweb
Redução de Risco	Redução do risco na compra de produtos ou serviços	Carros usados com garantia de um ano
Acessibilidade	Tornar os produtos e serviços disponíveis para os clientes que anteriormente não tinham acesso a eles	Gol Linhas Aéreas
Conveniência	Facilitar o uso ou a aquisição de produtos e serviços	Lojas em postos de gasolina

## Exemplo





# Segmento de Clientes



## Segmentos de Clientes

Segmentos de clientes= Eles tem um perfil específico? Como eles estão agrupados? Como estão localizados? Há uma necessidade comum?

Tipos	Definição dos tipos	Exemplos de negócios
Mercado de massa	Não distingue entre Segmentos de Clientes diferentes, concentra-se em um grande grupo de clientes com problemas e necessidades semelhantes.	Fabricantes de eletrônicos
Mercado de nicho	Visa atender Segmentos de Clientes especializados. As relações são todas adaptadas às exigências específicas de um nicho de mercado. Tais Modelos de Negócios são frequentemente encontrados nas relações fornecedor-comprador	Fabricantes de autopeças; lojas de material esportivo; <i>site</i> que as namoradas vendem o que ganharam dos ex-namorados
Segmentado	Distingue, no mercado, segmentos com necessidades ligeiramente diferentes.	Bancos, que possuem produtos específicos para clientes com muito dinheiro para investir



## Segmentos de Clientes

Diversificado	Tem dois ou mais Segmentos de Clientes não relacionados e com necessidades e problemas muito diferentes.	Amazon, vende livros, eletrônicos, eletrodomésticos
Plataformas multilaterais	Tem dois ou mais Segmentos de Clientes interdependentes	Revistas, que precisam de assinantes e anunciantes

## Exemplos

- Pessoas que moram em um raio de até três quilômetros do local da loja.
- Mulheres executivas que trabalham no centro da cidade.
- Homens jovens que praticam esportes radicais.
- Casais que gostam de levar seus filhos para comer em restaurantes.
- Classe média alta que usa produtos de luxo.
- Empresários que precisam divulgar suas empresas.
- Adolescentes que gostam de andar na moda.
- Executivos que comem fora de casa.
- Pessoas que moram sozinhas e levam lanches para suas casas.

# Canais



## Canais

**Aqui, você definirá de que forma seus produtos ou serviços chegarão até os clientes.**

Canais podem ser operados pelos dono do negócio, são os canais particulares ou podem ser operados por meio de parceiros.

Em ambos os casos eles podem ser diretos ou indiretos.

Tipos	Exemplos de negócios
Parceiros Indiretos – Distribuidores	Fornecedores de combustíveis

## Canais

Parceiros Indiretos – Lojas parceiras	Lojas de venda de celulares que fornecem a linha; Estante Virtual, loja na internet que reúne mais de 1000 sebos brasileiros
Parceiros Indiretos – Atacados	Fornecedores de grãos
Parceiros Diretos – Equipe de Vendas	Natura; Avon
Parceiros Diretos – Loja	Lojas de comércio em geral
Parceiros Diretos – <i>Web</i>	Loja na internet, Extra; Pão de Açúcar; Livrarias <i>on-line</i>

# Relacionamento com Clientes



# Relacionamento com clientes

Aqui, você definirá seu relacionamento com os clientes.

Relacionamento com clientes = como farei para conquistar e manter uma boa relação com os clientes, para ampliar as vendas.

Tipos de relacionamento	Definição dos tipos	Exemplos de negócios
Assistência pessoal	Interação humana, seja no ponto de venda, <i>call center</i> ou <i>e-mail</i>	Serviços de TV a cabo
Assistência pessoal dedicada	Interação humana, com representantes inteiramente dedicados a grupos de cliente	Bancos, que mantêm um gerente específico para orientar os clientes de acordo com o perfil deles
<i>Self-service</i>	A empresa provê os meios para que o cliente realize o serviço por ele mesmo	Restaurante que serve a quilo
Serviços automatizados	Mais sofisticado que o <i>self-service</i> , a empresa utiliza recursos de automação para que o cliente obtenha o produto ou serviço	Máquinas de venda de refrigerantes
Comunidades	Comunidades <i>on-line</i> para envolver clientes em torno de um produto ou de problemas que o produto resolve	Clube Nespresso, <i>site</i> que reúne clientes para comprar café, máquinas de café e acessórios
Cocriação	Busca o envolvimento do cliente para a criação ou o desenvolvimento de produtos e serviços	Camiseteria, <i>site</i> de venda de camisetas em que os clientes criam seu próprio desenho

Tipos de relacionamento	Definição dos tipos	Exemplos de negócios
Assistência pessoal	Interação humana, seja no ponto de venda, <i>call center</i> ou <i>e-mail</i>	Serviços de TV a cabo
Assistência pessoal dedicada	Interação humana, com representantes inteiramente dedicados a grupos de cliente	Bancos, que mantêm um gerente específico para orientar os clientes de acordo com o perfil deles
<i>Self-service</i>	A empresa provê os meios para que o cliente realize o serviço por ele mesmo	Restaurante que serve a quilo
Serviços automatizados	Mais sofisticado que o <i>self-service</i> , a empresa utiliza recursos de automação para que o cliente obtenha o produto ou serviço	Máquinas de venda de refrigerantes
Comunidades	Comunidades <i>on-line</i> para envolver clientes em torno de um produto ou de problemas que o produto resolve	Clube Nespresso, <i>site</i> que reúne clientes para comprar café, máquinas de café e acessórios
Cocriação	Busca o envolvimento do cliente para a criação ou o desenvolvimento de produtos e serviços	Camiseteria, <i>site</i> de venda de camisetas em que os clientes criam seu próprio desenho



## Fonte de Receitas



# Fontes de Receitas

Aqui, você definirá como será a entrada do dinheiro.

Receitas = quanto e como os clientes pagarão pelo que ofereço.

Tipos	Definição dos tipos	Exemplos de negócios
Vendas diretas	A relação se dá diretamente com o cliente	Comércio varejista; <i>e-Commerce</i>
Pagamento pelo uso	Dá direito ao usuário de uso exclusivo de um produto ou serviço por tempo pré-determinado	Hotéis; locação de automóveis; jogos <i>on-line</i> (paga-se para usar determinados recursos avançados do jogo)
Assinaturas	Paga-se periodicamente pelo uso contínuo do produto ou serviço	TV a cabo, revistas; <i>sites</i> de música, <i>sites</i> de jogos <i>on-line</i>
Aluguel	Semelhante ao pagamento pelo uso, paga-se para utilizar um produto ou serviço por tempo determinado	Aluguel de roupas de festa; hospedagem de <i>sites</i>
Licenciamento	O produto ou serviço deve ser utilizado sem sofrer nenhuma alteração	Programas de computador
Comissões	Ganho pela venda de produtos e serviços de terceiros	Corretores de imóveis
Anúncios	Um terceiro que utiliza seu espaço para divulgar produtos ou serviços	Jornais; revistas; <i>sites</i> de pesquisa

## Recursos Principais



## Recursos Principais

**Aqui, você definirá todos os recursos necessários para realizar sua proposta de valor**

Recursos = o que é preciso para fazer o negócio funcionar.

Tipos	Exemplos
Físicos	Imóveis; máquinas; mobiliário
Intelectuais	<i>Designers; jornalistas; programadores</i>
Humanos	Pessoal não especializado, como vendedores, gerentes, auxiliares
Financeiros	Capital próprio; financiamentos; investidores

## Recursos Principais

Importante não confundir recurso com canal. Por exemplo, se o negócio utiliza um site como canal, precisará dos recursos físicos, computador e rede. Se pretende ter como canal uma equipe de vendas, pessoas serão recursos necessários.

# Atividades Principais



## Atividades Principais

Aqui, você relacionará as ações necessárias para a realização da proposta de valor.

**Atividades** = ações importantes para realização do negócio.

Tipos	Definição dos tipos	Exemplos
Produção	A principal atividade do negócio é produzir alguma coisa	Roupas; comida
Resolução de Problemas	O foco é resolver problemas dos clientes	Consertos; manutenção de equipamentos; treinamento
Plataforma	Quando o negócio cria solução para hospedar atividades dos clientes.	Soluções para negócios pela internet, como o Mercado Livre; UOL
Redes	Provimento de acesso e comunicação	Pequenos provedores de internet; <i>Lan House</i>



# Parcerias Principais





## Parceiras Principais

Aqui, você identificará fornecedores e parceiros para apoiar a realização da sua proposta de valor

**Parceiros**= aliados para otimizar e reduzir riscos do negócio.

Tipos	Definição dos tipos	Exemplos
Otimização e economia de escala	Está na relação com fornecedores, que podem suprir ou facilitar atividades ou recursos de um negócio	O fornecedor coloca equipamentos, como no caso de sorvetes; o fornecedor oferece descontos progressivos pela quantidade de produtos vendidos
Redução de risco e incerteza	Quando outras pessoas integram soluções para diminuir o risco de erros e dar mais segurança aos resultados do negócio	Contadores, que orientam o proprietário; seguradoras que, além de fazer o seguro, mantêm relação de observação e orientação quanto aos riscos; analistas de mercado, orientando financeiramente
Terceirização (serviços, infraestrutura)	Produção de partes de um produto ou de uma parte dos serviços necessários ao negócio	Produção de partes de um equipamento; costura de roupas; serviços de limpeza; serviços de entrega; locadores

# Estrutura de Custos



## Estrutura de Custo

Aqui, você levantará o que vai gastar para a realização da proposta de valor

**Estrutura de custos** = todos os custos envolvidos para operação do negócio.

Tipos	Definição dos tipos	Exemplos
Foco em custos reduzidos	Quando são eliminados os recursos e serviços para gastar menos e, na maioria das vezes, vender mais barato	Restaurantes de refeições a quilo e Lojas 1,99 (eliminação de vendedores, garçons); Gol (eliminação dos lanches a bordo)
Foco no valor (luxo, exclusividade, conforto)	Foco na experiência, nas marcas famosas, na personalização de produtos. O valor está mais no intangível.	Lojas multimarcas; hotéis quatro estrelas; produtos de <i>designers</i> ; joias
Foco em custos fixos	Quando o negócio depende de recursos especializados para produzir ou prestar serviços	Fábricas em geral; clínicas
Foco na escala de vendas	O custo do produto é alto e requer que se venda muito para se obter lucro.	Grandes empresas de cosméticos, de alimentos, de produtos de limpeza
Foco em grandes clientes	O negócio atende grandes empresas ou governos	Fornecedores de autopeças
Foco em diversidade de produtos	Grande quantidade de produtos e serviços para somar os ganhos	Supermercados; lojas de departamento

## Exemplo

