



CHALLENGE

SALESFORCE

ADS - 1TDSPT

ÍNDICE



• Descrição do projeto	3
• Principais VMP's	5
• Entrega do Sistema	7
• Trello	9
• Business Model Canvas	10
• Diagrama de Caso de Uso	11
• Diagrama de Atividades	13
• Video Pitch	17
• Nosso Time	18

Descrição do Projeto

Criada em 1999 a Salesforce é uma potência na área da tecnologia e líder em CRM com softwares que auxiliam as empresas a gerenciarem vendas, marketing e atendimento ao cliente. Com milhões de clientes em todo o mundo, ela oferece uma variedade de serviços em nuvem, incluindo vendas, serviço ao cliente, marketing, análises e aplicativos móveis.

Fomos desafiados a trazer um novo portal que seja acessível à todos incluindo pessoas PCDs e que seja capaz de captar mais leads. Sabemos que sendo uma empresa de tecnologia, a Salesforce sabe como se comunicar com seu público alvo, porém a Tokito Techs identificou alguns pontos chaves que podem ser aprimorados:

Site com uma quantidade alta de páginas, inclusive em outras línguas;

Acessibilidade;

Comunicação apenas por formulário e com um consultor.

Identificamos uma carência significativa na acessibilidade de muitos elementos existentes no site que estamos estudando e criando melhorias. Usuários que não conhecem sobre os produtos da companhia tinham dificuldades para localizar informações de formas simples e sem burocracia. O visitante não tem uma ferramenta dinâmica para tirar alguma dúvida específica, tendo que navegar em várias abas para localizar sua resposta além de que talvez ela esteja em inglês e há uma opção rápida de troca para seu idioma. Outro ponto é que para assistir uma demo de algum produto é necessário preencher um formulário extenso.

Descrição do Projeto

Por isso nossa missão é desenvolver um site que seja inclusivo e que consiga atrair empresas que se encaixem no perfil atendido pela Salesforce, gerando leads para novos negócios. Pensamos em cada detalhe, desde o esquema de cores até a funcionalidade de leitura por voz, para que atenda a todos os requisitos da Salesforce e as necessidades de seus clientes.

Simplificar as informações disponíveis no site da Salesforce e direcionar o visitante para o que de fato interessa: conhecer e entender os produtos da Salesforce e qual ou quais de suas soluções podem melhor atendê-lo. Abaixo os 3 pontos chaves de entrega do nosso projeto:

1. Trazer mais acessibilidade para o portal e para qualquer pessoa e em qualquer navegador/dispositivo;
2. Criação de um Chatbot inteligente e que forneça todo o suporte para o usuário, sem a necessidade de gastar muito tempo percorrendo várias páginas do site ou até mesmo falar com uma pessoa para tirar dúvidas simples sobre produtos, características e informações gerais;
3. Potencialmente gerando insights valiosos para futuras iniciativas de negócio. Dentro desse contexto, nosso banco de dados conterà a experiência do cliente em todas as interações realizadas no site, abrangendo desde os produtos pesquisados até as dúvidas esclarecidas no chat. Essa riqueza de informações poderá ser utilizada para embasar estratégias de venda de forma mais eficaz.

Principais MVP's do nosso projeto

Até a Sprint 4 iremos entregar os 3 MVP's abaixo para a Salesforce. Nessa Sprint 3 já entregaremos a estrutura e o novo layout do portal junto com um dos pontos de acessibilidade: redução da quantidade de páginas facilitando a navegação do usuário. Já a principal entrega, o Chatbot inteligente e o formulário de necessidade, serão finalizados na Sprint 4.

- *Tornar o site da empresa enxuto e objetivo na apresentação das informações:* Atualmente há centenas de páginas dentro do site que podem confundir o cliente pelo excesso de informação. Diminuiremos consideravelmente a quantidade de páginas e toda informação extra poderá ser consultada pelo cliente por meio do chat inteligente.
- *Estruturar a forma de contato do cliente com a Salesforce:* Hoje, o cliente é levado a preencher um formulário informando alguns dados de sua empresa para que um consultor possa analisar e entrar em contato posteriormente. Nós implantaremos um Chatbot que estará disponível para o contato inicial do cliente, informando sobre a gama de produtos que a Salesforce oferece e preparando-o para o contato dos consultores da Salesforce. Além disso, o formulário de match comercial poderá ser preenchido pelo possível lead o que trará para ele qual dos produtos da Salesforce ou suas combinações melhor se encaixam para a sua necessidade. Essa informação também estará disponível para a Salesforce compreender qual a melhor estratégia a ser adotada para atender cada possível cliente.

Principais VMP's do nosso projeto

- *Acessibilidade do site:* Atualmente o site não está estruturado para receber a visita e contato de deficientes visuais e auditivos. Por isso implementaremos ferramentas bases para orientar e atender esse público como tirar dúvidas por texto ou voz utilizando o chatbot.
- O usuário/visitante pode enviar áudio como dúvida e receber como resposta áudio ou texto, ele quem define apenas com um comando. Assim como enviar suas dúvidas por texto ou mensagem.
- O usuário pode acessar a todos os itens da nossa página sem burocracia de formulário, apenas realizando um login rápido usando uma das plataformas parceiras com g-mail, linkedin ou Facebook, sem a necessidade de preencher um formulário. Caso queira se cadastrar, também terá a oportunidade, com o nosso formulário mais simples e com poucas perguntas.

SALESFORCE **Menu**

Entre com

f

G

in

ou use sua conta

Email

Password

Esqueceu sua senha?

ENTRAR



Página Inicial

> Formulário de Necessidade

Chatbot Inteligente <

TRELLO

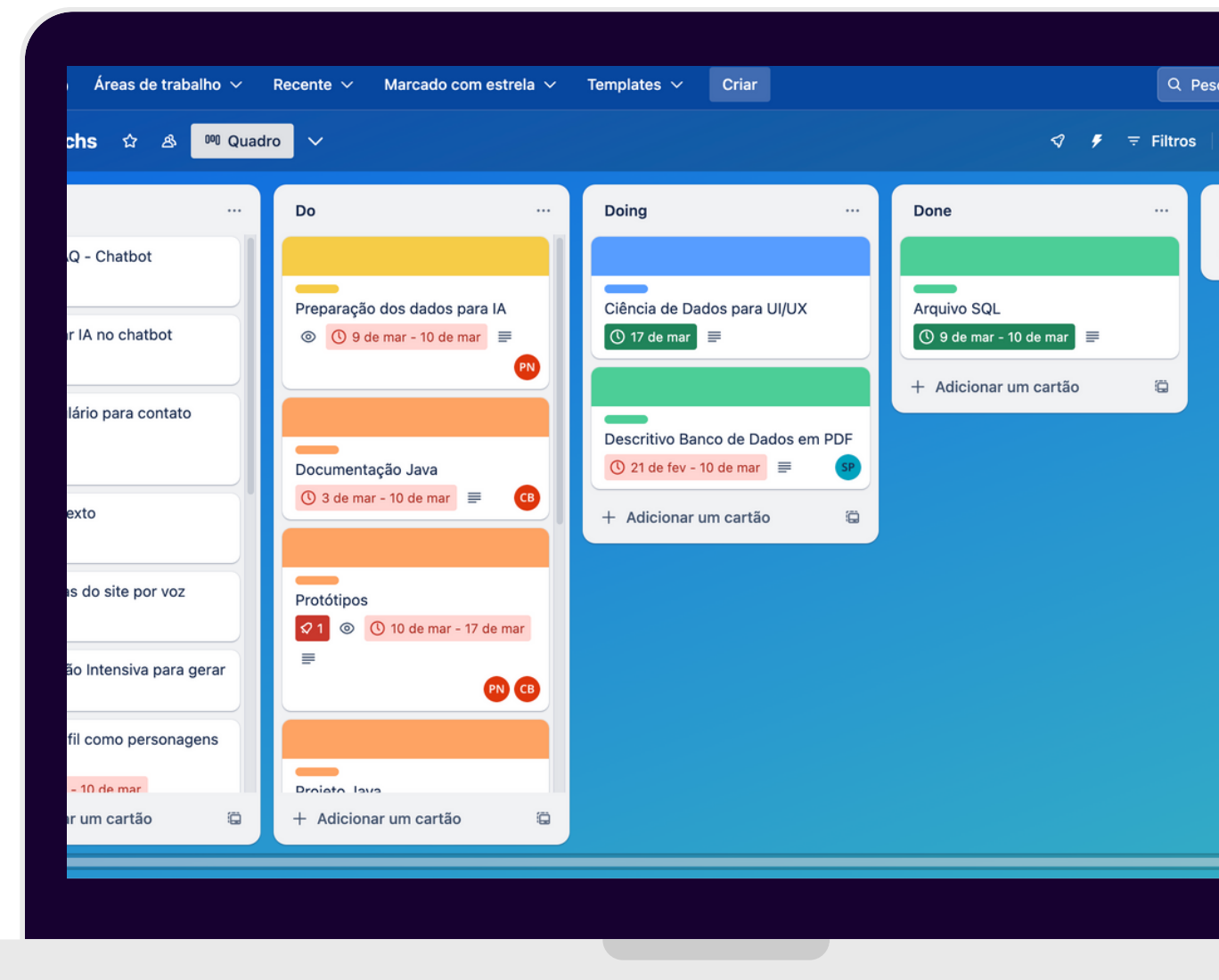
To do: Tarefas que temos na sprint e que não foi executada.

Doing: Tarefas que estamos tratando, seja individualmente ou com parceiros.

Done: Tarefas que já foram concluídas.

Link de Acesso:

<https://trello.com/b/LhskqiLz/tokito-techs>



PARCERIAS CHAVE

Empresas/consultorias que fornecem softwares personalizados;

Grandes players tecnológicos como a Google, IBM, Microsoft e redes sociais como o LinkedIn.

ATIVIDADES CHAVE

Desenvolvimento de ferramentas para conduzir o gerenciamento dos possíveis clientes para conversão em lead;

Foco em identificar qual a melhor estratégia de marketing para cada cliente e desenvolver a solução ideal para atendê-la.

RECURSOS CHAVE

Propriedades intelectuais que incluem patentes e marcas registradas, tornando a TECHS competitiva frente a seus concorrentes;

Infraestrutura robusta com equipes de trabalho eficientes e ágeis.

PROPOSTA DE VALOR

Captação de leads, Repaginação/personalização das ferramentas de software para atender seus clientes;

Simplificação do processo de comunicação para captação de leads por meio das soluções tecnológicas que a TECHS possui;

Chatbot inteligente para melhorar a experiência do usuário no portal bem como direcionar possíveis leads para contato com o consultor

RELACIONAMENTO

Suporte ágil e eficaz dos profissionais da Salesforce 24 horas por dia;

Transparência com seus clientes e interessados.

CANAIS

Site da empresa;

Formulário disponível no site e telefone para que os clientes entrem em contato;

Chatbot para interação dos visitantes.

SEGMENTO DE CLIENTES

Pequenas e médias empresas que precisam de estruturação inicial;

Grandes empresas que precisam de repaginação de seus serviços ou de marketing para captação de leads.

ESTRUTURA DE CUSTOS

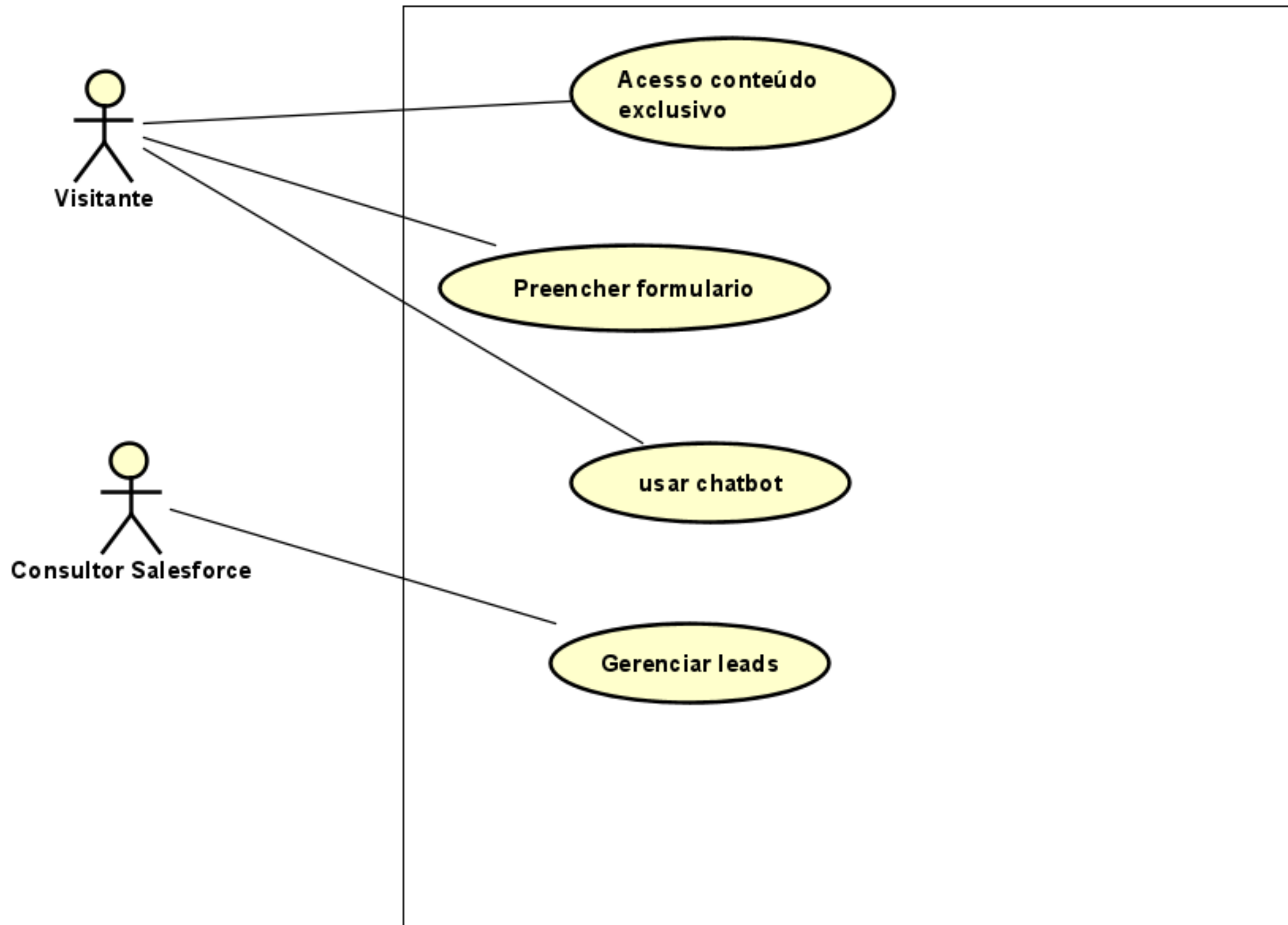
Custo com a manutenção da estrutura e da equipe responsável pelo desenvolvimento dos projetos;

Custos com marketing para captação de clientes para desenvolvimento de soluções tecnológicas.

FONTES DE RECEITA

Portfólio com soluções de software pré-estruturados que podem ser vendidos em conjunto ou separadamente;

Venda de soluções personalizadas para pequenas, médias e grandes empresas.



CASOS DE USO

Nossa solução está baseada em 4 casos de uso que atenderá as funcionalidades do nosso sistema: 3 envolvendo o visitante que pode ser um possível lead para a empresa e 1 envolvendo o consultor Salesforce que vai analisar a partir dos dados se o visitante é ou não um lead quente.

CASOS DE USO: ETAPAS



ACESSO CONTEÚDO EXCLUSIVO

- Passo 1** – Usuário acessa o site;
- Passo 2** – Usuário navega pelo site;
- Passo 3** – Deseja ter acesso a conteúdo exclusivo?
- Passo 4** – Se sim, loga por meio de API do Google ou LinkedIn vai para passo 6;
- Passo 5** – Se não, vai para passo 8.
- Passo 6** – Sistema registra atividade do usuário no site;
- Passo 7** – Atividades registradas alimentam o banco;
- Passo 8** – fim do processo.

PREENCHER FORMULÁRIO

- Passo 1** – Usuário acessa o site;
- Passo 2** – Navega no site;
- Passo 3** – Clica na aba “formulário de necessidade”?
- Passo 4** – Se sim, abre o formulário na tela, vai para o passo 6;
- Passo 5** – Se Não, vai para o passo 11;
- Passo 6** – Visitante preenche formulário.
- Passo 7** – todos os campos obrigatórios preenchidos?
- Passo 8** – Se sim, IA retorna melhor produto para o perfil do usuário de acordo com o preenchimento, vai para o passo 10.
- Passo 9** – Se não, sistema alerta que há campos não preenchidos, volta passo 6.
- Passo 10** – Informações preenchidas são enviadas ao banco de dados.
- Passo 11** – Fim.

USAR CHATBOT

- Passo 1** – Usuário acessa o site;
- Passo 2** – Navega no site;
- Passo 3** – Clica no ícone do Chatbot?
- Passo 4** – Se sim, abre o Chatbot;
- Passo 5** – Se não vai para o passo 16;
- Passo 6** – Usuário inicia conversa?
- Passo 7** – Se sim, Chatbot envia uma saudação, vai para o passo 9;
- Passo 8** – Se não, vai para passo 16;
- Passo 9** – Chatbot registra id da conversa;
- Passo 10** – Cliente responde o chat?
- Passo 11** – Se sim, a interação é salva no banco, vai para o passo 16.
- Passo 12** – Se não, chatbot aguarda 10 minutos nova interação;
- Passo 13** – Usuário interagiu novamente antes de 10 minutos?
- Passo 14** – Se sim, vai para o passo 11.
- Passo 15** – Se Não, Chatbot encerra a conversa, vai para o passo 16.
- Passo 16** – Fim do processo.

GERENCIAR LEADS

- Passo 1** – Visitante preenche o formulário vai para o passo 4;
- Passo 2** – Visitante Usa Chatbot vai para o passo 5;
- Passo 3** – Visitante logado para acessar conteúdo exclusivo vai para o passo 6;
- Passo 4** – Informações preenchidas são enviadas ao banco de dados, vai para passo 7;
- Passo 5** – Interações com o Chatbot salvas no banco de dados vai para passo 7;
- Passo 6** – Sistema registra atividade do usuário no site no banco de dados, vai para passo 7;
- Passo 7** – Consultor entra no sistema;
- Passo 8** – Consultor extrai a informação do banco de dados;
- Passo 9** – Consultor analisa os dados;
- Passo 10** – Lead quente?
- Passo 11** – Se sim, Consultor contata o usuário, vai para o passo 13;
- Passo 12** – Se não, vai para o passo 13.
- Passo 13** – sinaliza no sistema se o cliente é lead quente ou não.
- Passo 14** – fim do processo.

DIAGRAMA DE ATIVIDADES

Acesso Conteúdo Exclusivo

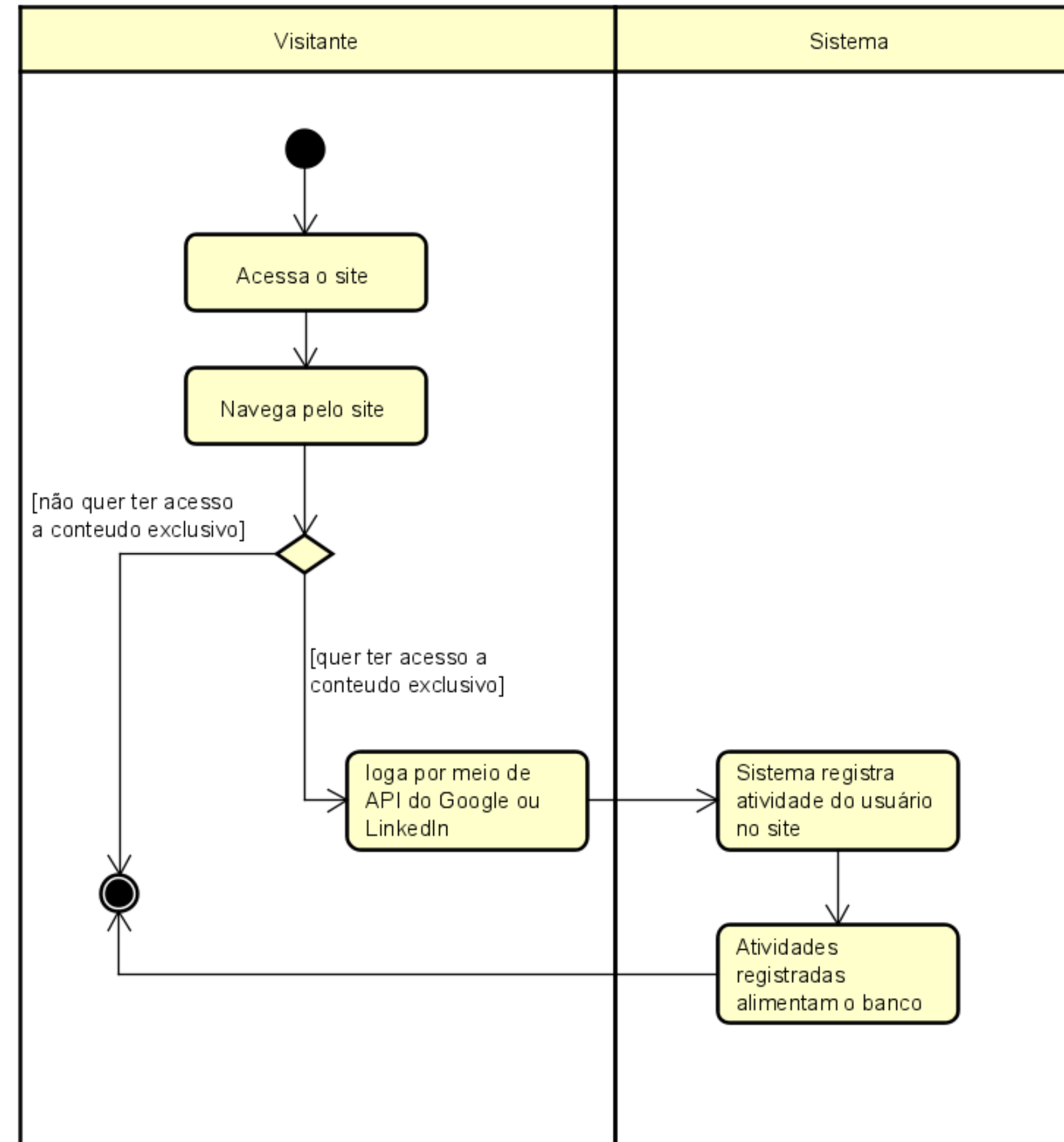


DIAGRAMA DE ATIVIDADES

Preencher Formulário

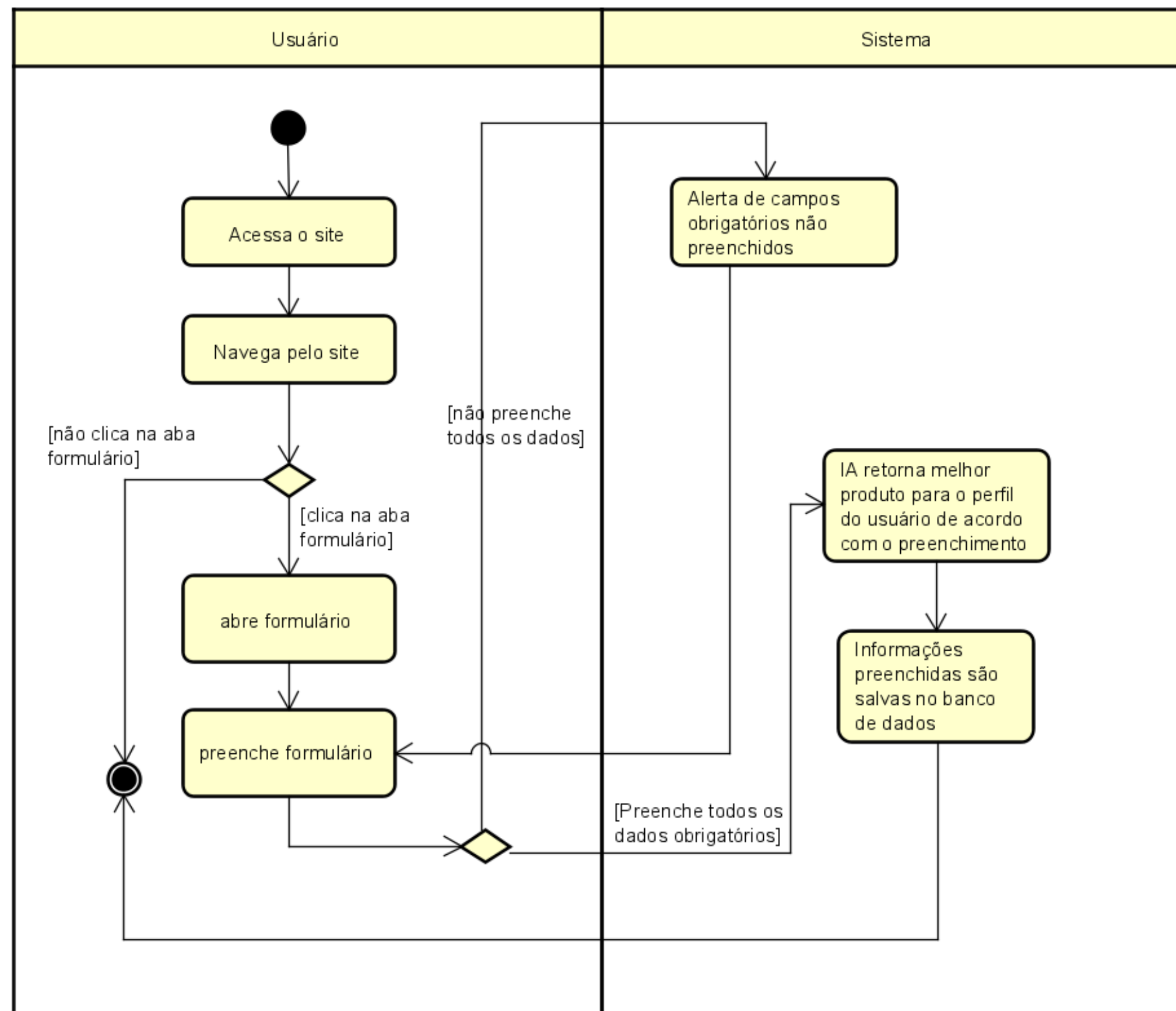


DIAGRAMA DE ATIVIDADES

Usar Chatbot

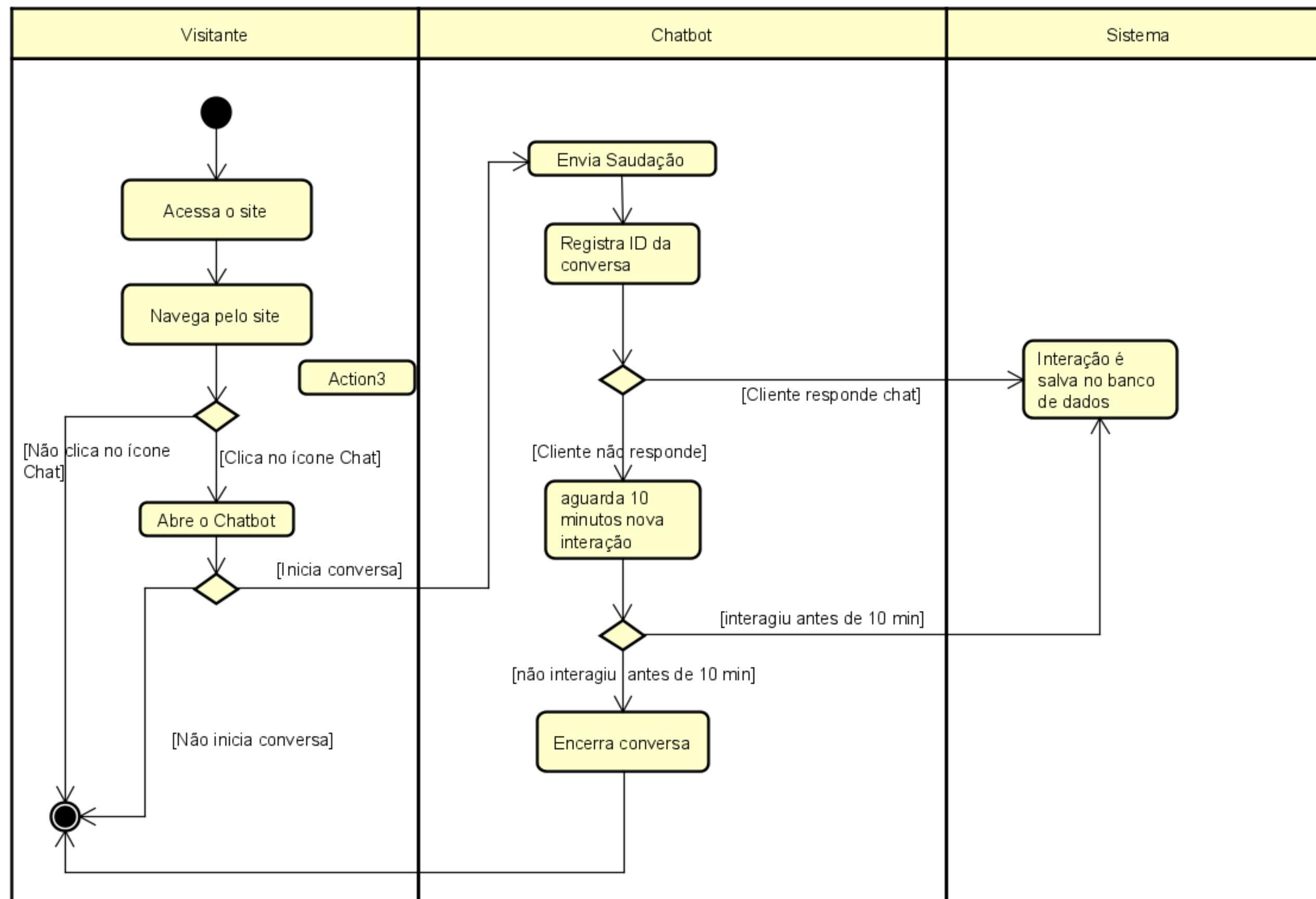
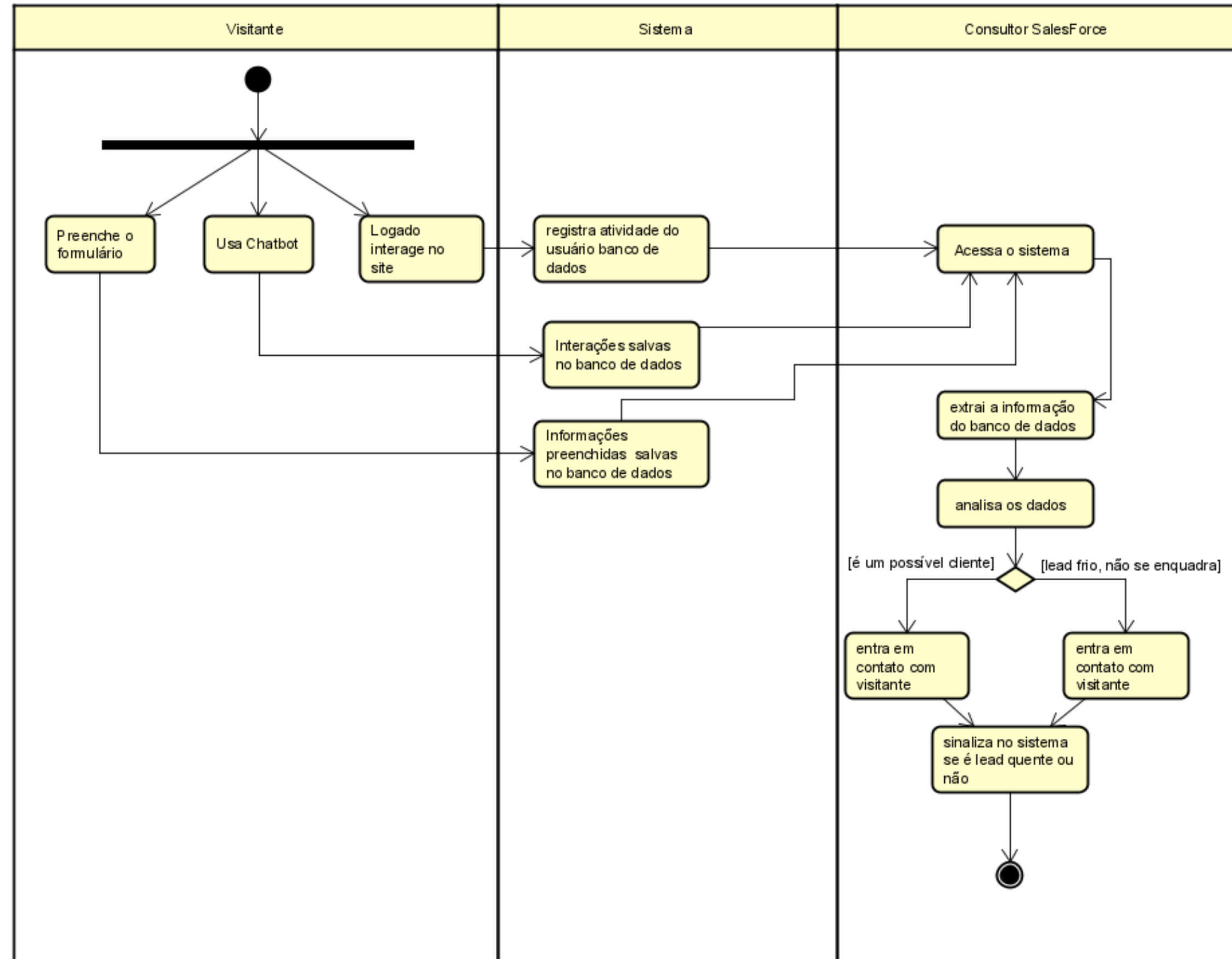


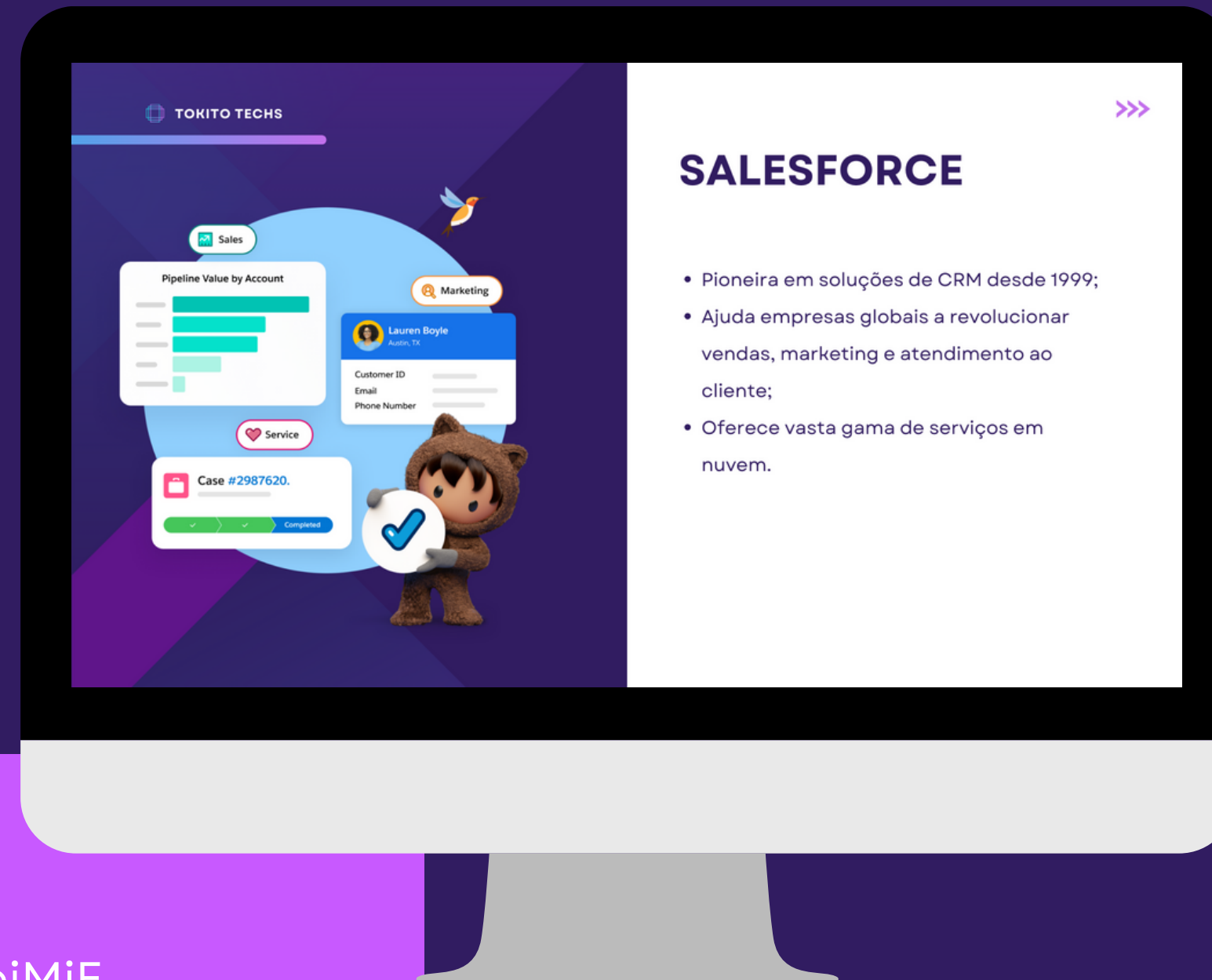
DIAGRAMA DE ATIVIDADES



Gerenciar Leads



VIDEO PITCH



Link de Acesso:

<https://youtu.be/UofHUaoiMiE>



NOSSO TIME



TOKITO TECHS

Transformando ideias em
realidade digital



CLAUDIO BISPO

RM553472



PATRICIA NAOMI

RM552981



SARA INGRID

RM554021

[VOLTAR PARA O ÍNDICE](#)