



NOVO HEALTH SCORE

CONECTASUITE

30 DE JULHO DE 2025

PERCENTUAL DE MRR POR PLANO

CONECTASUITE

Enterprise

76,1%

Pro

20,2%

Basic

3,7%

DESTAQUE NO ENTERPRISE

Liderando como o plano mais vendido da empresa, emplacando um ticket médio de R\$110.626,80, nossos clientes Enterprise certamente merecem um destaque significativo por parte do time de CS.

Ao deixá-los de lado, corremos um sério risco de que eles se tornem um futuro churn, e perder um cliente desse porte é fatal para o negócio.

Sendo assim, o plano do cliente deve ser considerado na criação do novo Health Score.

ANÁLISE DE CONTAS PRO

CONNECTSUITE

35,4%

DA NOSSA CARTEIRA DE
CLIENTES

36,2%

DE TODOS OS USUÁRIOS
ATIVOS DA PLATAFORMA

39,1%

DE TODAS AS INTERAÇÕES
DOS NOSSOS CS

51

É A MÉDIA DE NPS DESSE
GRUPO

As contas Pro, hoje, são líderes em percentual de clientes, usuários ativos, atenção do CS e NPS, mesmo com um ticket médio de R\$27.162,34 e 20% do nosso MRR total. Isso mostra que a estratégia atual da empresa não está focando em fazer upsell desses clientes, mantendo-os estagnados no plano sem mostrar as vantagens do Enterprise.

ANÁLISE DE CONTAS ENTERPRISE

CONNECTSUITE

32,8%

DA NOSSA CARTEIRA DE
CLIENTES

79,1%

DE TODOS OS TICKETS
ABERTOS

31,5%

DE TODAS AS INTERAÇÕES
DOS NOSSOS CS

45

É A MÉDIA DE NPS DESSE
GRUPO

Por outro lado, as contas Enterprise são as que **mais reclamam do produto**, possuem 20% menos atenção que o Pro e tem o menor NPS do grupo. Como o maior MRR e ticket médio da empresa, se eles não veem valor no produto, podem facilmente desistir e procurar outra plataforma de gestão de projetos.

PROPOSTA DE NEGÓCIO

WHAT IS THE INDUSTRY'S HISTORY
AND WHAT ARE ITS USUAL TRENDS?
DO YOU SEE NEW PATTERNS
DEVELOPING? GIVE A PREDICTION
OR OUTLOOK ABOUT WHERE THE
INDUSTRY IS HEADED.

NOVO HEALTH SCORE

O **Health Score** será um novo KPI capaz de medir a saúde de um cliente na nossa carteira, levando em consideração seu **MRR**, interações do CS e uso de feature mais comum do plano (momentaneamente).

Este score será útil para que o CS possa **atuar de forma preditiva no cliente**, realizando contato proativamente antes de um possível cancelamento.

