

CONSULTORIA *OMNICHANNEL* PARA INTEGRAÇÃO DOS CANAIS DE VENDAS

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

7. Setor indicado

Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

8. Macrosssegmento

-

9. Descrição

ETAPA 00 | FASE INICIAL - SEBRAE E EMPRESA DEMANDANTE

- Atendimento inicial para alinhamento da descrição da demanda e avaliação do perfil do cliente.
- Construção da descrição da demanda (objeto de contratação, responsabilidades, cronograma) e;

- Validação da descrição da demanda e da proposta final pelo cliente e contratação do serviço.

ETAPA 01 | SPRINT DE ALINHAMENTO (MINDSET)

Reunião de alinhamento sobre a condução do trabalho. Nesta reunião deverão ser tratados os seguintes itens:

- Estratégias e métricas de crescimento com os sócios / investidores do negócio
- Métrica de vendas dos produtos/serviços por canal.
- Levantamento das necessidades do negócio, a partir da imersão nos objetivos estratégicos do cliente.
- Recursos disponíveis para investimento no *omnichannel* e qualificação das pessoas envolvidas.
- Planejamento dos trabalhos.

ENTREGA ETAPA 01: Ata da Reunião e Cronograma de execução.

ETAPA 02 | SPRINT DIAGNÓSTICO DOS CANAIS DE VENDAS

Diagnóstico da organização e do mercado alvo, incluindo aspectos como:

- Definição dos Canais de Tração
- Mapeamento onde vem as vendas hoje
- Levantamento dos 3 melhores canais da empresa
- Calculo dos KPIs por canal (CAC, LTV, TX Conversão de *Leads* e *Ticket Médio*)
- Elaboração do relatório.

ENTREGAS ETAPA 02: Relatório do Diagnóstico Inicial.

ETAPA 03 | SPRINT PESSOAS E PROCESSOS DE OMNICHANNEL

Projeto detalhado, com planejamento dos serviços e das ações a serem implementados para tecnologias digitais. Podem estar incluso nesta *sprint* os seguintes itens:

- Definição do cálculo de ROI do *Omnichannel*;
- Definição de verbas para mídia por canais: (*Facebook Ads, AdWords, LinkedIn* de Canais físicos *outbound*)
- Configuração das ferramentas de análise: (Ex: *analytics, pixel do facebook, google search console* etc; *WA Business*)
- Processo e Vendas
- Como é o seu processo de vendas hoje? (*Field, Inside e Self? Usa CRM?*)
- Existe equipe de vendas e/ou pré-vendas
- É calculado o Custo de Aquisição de Cliente
- Existe previsibilidade nas vendas
- Quais são as metas
- Qual é a taxa de fechamento de *Leads* em Vendas

ENTREGAS ETAPA 03: *Framework* de priorização de canais de vendas x resultados obtidos no *Omnichannel*.

ETAPA 04 | SPRINT FECHAMENTO E AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

Reunião para validação e entrega do Relatório.

ENTREGAS ETAPA 04: Ata da Reunião.

Os documentos a serem gerados pela prestação de serviços e que deverão ser entregues ao Sebrae estão identificados no edital vigente do Programa Sebraetec.

10. Benefícios e resultados esperados

Oferecer planos de ação para a divulgação e comercialização de serviços e produtos em meio online, ampliando mercados e melhorando a rede de relacionamentos das empresas.

1. Melhoria do desempenho dos canais de vendas e *omnichannel*;
2. Acesso às tendências de demanda de mercados;
3. Medição dos principais KPIs do por canais de vendas e *omnichannel*;
4. Domínio sobre os novos serviços permitidos pela tecnologia.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta.
2. Participar da reunião de alinhamento do trabalho e das demais reuniões previamente marcadas, conforme cronograma aprovado.
3. Disponibilizar um responsável para fornecer as informações e fazer o acompanhamento de todo o serviço.
4. Fornecer os requisitos e demais informações necessárias à entidade executora para o desenvolvimento do trabalho.
5. Participar da reunião de entrega dos resultados.
6. Validar o Relatórios Final

Nota: É obrigatório a empresa demandante responder as pesquisas do SEBRAE.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para colher informações e apresentar os detalhes da execução do trabalho previsto.
2. Analisar a demanda, a estratégia e o mercado alvo.
3. Fazer um diagnóstico dos recursos tecnológicos e de capacitação existentes, registrando em um relatório a situação observada.
4. Preparar um Projeto Detalhado, com orientações que levem em conta a realidade da empresa e seus objetivos.

5. Realizar reunião presencial com a demandante para apresentar o diagnóstico e o Projeto detalhado.
6. Entregar os documentos nas versões impressa e digital ao Sebrae e a empresa cliente.
7. Cumprir todos os prazos e agendas estabelecidas

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo Técnico formado por analistas, desenvolvedores e especialistas em marketing e mídias digitais com experiência em serviços online.

15. Pré-diagnóstico

- A Empresa deve ter seus objetivos e mercados desejados claramente definidos.
- A Empresa deve designar um responsável para fornecer os requisitos e demais orientações para a executora.

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. A consultoria não inclui a produção de informações técnicas necessárias ao consumidor de modo a se atender requisitos legais.
4. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
5. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
6. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
7. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

| HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | | | |
|--------------------------------|-------------|---|------------------------------------|
| Versão | Data | Link | Responsável |
| 1 | 07/08/2019 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Consultoria-Omnichannel-Para-Integração-dos-Canais-de-Vendas-TD46009-1.pdf | Liza Myrella Cavalcante Melo Bádue |
| 2 | 13/04/2020 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Consultoria-Omnichannel-Para-Integração-dos-Canais-de-Vendas-TD46009-2.pdf | Coordenação Sebraetec |