

Identificando itens do Briefing:

Concorrentes:

- . Uber: transporte por motorista mais barato (motorista particular)
- . 99: transporte por motorista mais barato / taxista ou motorista particular
- . Bike sampa / bike itaú: alugar uma bicicleta por tempo determinado

Buscar clientes que tenham interesse:

eu poderia utilizar o <https://www.launchrock.com/>

Parceiros:

Bicicletas: <http://www.caloi.com/>

Setores do Canvas e seus tipos:

Segmentos de Clientes:

O que é: Quando falamos de segmentos de clientes, estamos pesquisando e buscando entender para quem iremos entregar valor, ou seja, quem utiliza meu produto e/ou serviço.

Tipos de segmentos de clientes:

- . Tipo de mercado do App me Transporte: plataforma multilateral.
- . Se o meu mercado, fosse de música, eu teria um tipo de mercado chamado: mercado de massa;
- . Se eu fosse, um App de relacionamento, eu estaria em um mercado chamado: mercado de nicho.
- . Se eu fosse uma instituição financeira, eu estaria em um mercado chamado: segmento de clientes segmentado.
- . Se eu fosse a Amazon, oferecendo livros e cloud por exemplo, eu teria um segmento de clientes diversificado.

Proposta de valor:

O que é: Proposta de valor cria valor para um segmento de clientes com uma combinação de elementos direcionados especificamente para as necessidades daquele segmento.

- . **Quantitativa:** algo que eu consigo, quantificar em números, como por exemplo o preço;

- . **Qualitativa:** algo que eu consigo compreender como qualidade, como por exemplo o design das bicicletas do meu app, ou os carros que eu ofereço são mais de luxo ou mais populares;
- . **Proposta de valor do tipo novidade:** eu entrego algo que ninguém nunca fez (exemplo: snapchat com vídeos de curta duração para serem assistidos no máximo duas vezes);
- . **Proposta de valor do tipo marca/status:** eu entrego algo que a pessoa tem apenas para exibir esse bem (exemplo: possuir uma ferrari ou um relógio rolex);
- . **Proposta de valor do tipo redução de risco:** eu entrego algo que as pessoas podem usufruir caso tenham problemas, algo que agrega valor, que ela consegue entender o porque de pagar determinado valor (exemplo: concessionária que vende usados e oferece uma garantia de 1 ano para reparos);
- . **Proposta de valor do tipo conveniência/usabilidade:** eu entrego algo que as pessoas conseguem utilizar de uma forma mais fácil e de uma forma que já estão mais acostumadas, algo mais intuitivo, que facilita a vida das pessoas (exemplo: iPad em que eu consigo jogar ou trabalhar de uma maneira muito mais rápida e carregando o aparelho para onde quer que eu vá, muito mais fácil do que um computador).
- . **Proposta de valor do tipo acessibilidade:** eu entrego algo que torna um produto/serviço acessível, seja financeiramente falando ou se estivermos falando de algo qualitativos (exemplo: netflix fazendo com que o acesso a conteúdo cinematográfico fique mais fácil, porque não importa onde vocês esteja desde que tenha internet e o valor é baixo);
- . **Proposta de valor do tipo desempenho:** eu entrego algo que para os consumidores agrega valor de desempenho, no caso de eles estarem preocupados com a performance do meu serviço/produto não deixa-los na mão (exemplo: galaxy S7, o desempenho segundo reportagem da tecmundo, era superior ao do Iphone).
- . **Proposta de valor do tipo "fazendo o que deve ser feito":** eu entrego algo com efetividade, eu entrego o que eu prometi (exemplo: App Tokpag do Itaú, em que eu transfiro dinheiro com poucos toques na tela do meu celular, se travar, de maneira fácil e cumpro com o que prometi para o meu cliente).
- . **Proposta de valor do tipo personalização:** eu entrego algo que pode ser personalizado, o serviço já existe e eu posso adequar conforme minha necessidade

(exemplo: uber, em que eu tenho disponível desde um carro compartilhado com um valor mais baixo até um carro de luxo com um valor mais alto);

. **Proposta de valor do tipo redução de custo:** eu entrego algo que pode ser utilizado, que tem valor agregado, e que o custo para o consumidor/cliente é baixo (exemplo: uber pool, em que eu me transporto de uma maneira rápida, confortável e que o valor não fica tão pesado pra mim);

No caso do nosso negócio:

- . Quando estamos falando dos motoristas: entregamos o valor "fazendo o que deve ser feito";
- . Quando estamos falando dos passageiros/ciclistas: entregamos o valor acessibilidade;

Canais:

O que são: Canais tem diversas funções como ampliar o conhecimento de meus segmentos de clientes sobre meu negócio, fazer com que meus clientes entendam e avaliem minha proposta de valor, além de outras funções que um canal pode ter. O principal em canais é entendermos que aqui iremos identificar onde nos comunicamos com nossos clientes e como chegamos neles.

. **Online:** são os meios de comunicação que estão na internet (exemplo: Google, Facebook);

. **Offline:** são os meios de comunicação que não estão na internet (exemplo: rádio sulamérica transito e outdoor);

Tipos de Canais:

. **Canal parceiro indireto:** são os canais que não fui eu que criei, eu apenas tenho uma parceria (paga ou não) em que eu coloco a minha comunicação para o meu segmento de clientes, ali dentro (exemplo: Facebook, em que conseguimos criar anúncios e direcionar o cliente para algo que nós quisermos, como baixar o meu App; Google eu conseguiria direcionar os segmentos de clientes, para o meu site ou até mesmo pra baixar o App, ou para um site promocional, conseguir um cupom de desconto);

. **Canal particular direto:** são os canais que fui eu que criei, que eu posso alterar quando eu quiser, posso criar features quando eu quiser, porque ele é meu, eu consigo fazer tudo que meu negócio/meus sócios/eu decidi (exemplo: meu site, meu App, eu consigo alterar e criar quando eu quiser);

No caso do Me Transporte, utilizaremos tanto um canal parceiro indireto quanto um canal particular direto.

Dicas:

Canal que posso utilizar:

. **Facebook:** posso utilizar o facebook, porque consigo descobrir como segmentar anúncios para os meus clientes, sozinha, com poucos cliques. Ele me entrega reports e eu consigo impactar pessoas que curtem a página dos meus concorrentes.

Para criar um site de maneira fácil, você pode utilizar:

<https://wordpress.com/create/>

<http://bloksapp.com/>

<https://tilda.cc/tpls/>

<https://www.squarespace.com/>

Relacionamento com Clientes:

O que é: ele identifica e descreve como falarei com cada segmento de clientes.

Tipos de Relacionamento com Clientes:

. **Atendimento automatizado:** esse atendimento, tem mensagens prontas de uma forma ágil e rápida, em que o cliente consegue ter respostas imediatas (exemplo: App Me Transporte que é o nosso exemplo do briefing e do curso; Ticket com a assistente virtual, a Eva);

. **Atendimento pessoal:** acontece quando nós humanizamos o atendimento e assim o usuário sente como se fosse importante para a marca e que ele pode contar com a gente, se o cliente precisar falar comigo, ele terá uma boa experiência (exemplo: Nubank com o atendimento pessoal);

. **Atendimento do tipo assistência pessoal dedicada:** esse atendimento acontece quando eu tenho uma pessoa/equipe dedicada, que vai até o cliente, porque aqui se faz necessária uma relação mais profunda, mais intima, pode ser construída a longo do tempo com o cliente (exemplo: a Adobe oferecendo um atendimento pessoal dedicado ao Google, para suas soluções de Creative Cloud);

. **Atendimento do tipo cocriação:** um depende do outro e o atendimento precisa ser uma parceria, precisa trazer benefícios pro outro (exemplo: Youtube com os geradores de conteúdo, Youtubers, bandas, canais de televisão);

. **Relacionamento do tipo comunidades:** quando nós temos um atendimento/relacionamento em que não é só a empresa que fala e sim os demais usuários/consumidores (exemplo: Alura, no fórum em que instrutores e outros alunos respondem as dúvidas);

. **Relacionamento self-service:** acontece quando nós disponibilizamos/fornecemos para os nossos segmentos de clientes todos os meios para que eles se sirvam e

consigam se relacionar/entender/utilizar o nosso produto/serviço (exemplo: Facebook para empresas, em que eu consigo obter todas as informações, quando eu quiser, da maneira que eu quiser, porque eu sei que todas estarão disponíveis);

Relacionamento com clientes do Me Transporte será:

1. No primeiro momento que ele entra em contato comigo, nós iremos ter um atendimento automatizado;
2. No segundo momento, em que já analisamos o motivo do contato do cliente, nós partimos para um atendimento pessoal;

Fontes de receita:

O que é: fontes de receitas são onde uma empresa identifica como e onde irá ganhar dinheiro através de cada segmento de clientes.

. **Taxa de assinatura:** quando pagamos para utilizar um serviço e ao deixar de pagar, não temos mais direito de acesso (exemplo: Netflix e o Spotify, com seus planos de assinatura);

. **Taxa de uso:** quando ultrapassamos, por exemplo, o que utilizamos do contratado (exemplo: Claro/Vivo/Tim/Oi cobrando minutos excedentes de seus planos pós pagos; Bilhete único comum em SP, em que é cobrado quantas conduções utilizou);

. **Venda de recursos:** quando nós produzimos algum bem e o vendemos (exemplo: Montadoras de Veículos/Nissan/Chevrolet/Honda que produzem carros e ganham dinheiro vendendo esses carros; Caloi que produz bicicletas e ganha dinheiro vendendo bicicletas);

. **Licenciamento:** quando utilizamos a licença de um software (exemplo: Pacote Creative Cloud da Adobe em que eu pago pela licença de 1 ou mais softwares);

. **Empréstimos/Aluguéis/Leasing:** quando vamos alugar um imóvel ou pegar um empréstimo, contatamos uma imobiliária (que por sua vez, foi contatada por um dono de imóvel que gostaria de alugar o seu espaço) e contatamos uma instituição financeira (exemplo: imobiliária/zap imóveis e crefisa com os empréstimo);

. **Anúncio:** quando eu tenho como fonte de receita um espaço pago para publicidade/para anunciantes, e eu cobro deles, para colocarem seus anúncios/peças publicitárias nesse espaço (exemplo: Facebook, os canais offline como outdoor, rádios, televisão);

. **Taxa de corretagem:** quando ganhamos dinheiro através de uma porcentagem do valor de cada venda (exemplo: Nubank que é um cartão de crédito que repassa o valor da compra para o vendedor e fica com uma parte da venda);

Recursos Principais.

O que são: são os recursos primordiais para o funcionamento do meu negócio.

Tipos de recursos principais:

- . **Humano:** quando o nosso negócio não pode funcionar sem pessoas (exemplo: Caelum precisa de instrutores/professores e também de pessoas do financeiro, do comercial, pessoas da cozinha, da limpeza);
- . **Físico:** quando o nosso negócio exige um local físico para funcionar (exemplo: Caelum/Agências bancárias/Cafeteria/Mercado precisam de um espaço físico para funcionar);
- . **Intelectual:** quando o nosso negócio depende de um nível de conhecimento, de intelecto, para funcionar (exemplo: editora/Casa do Código, em que eu preciso de autores, gerando conteúdo, para então ter o produto e só assim ganhar dinheiro);
- . **Financeiro:** quando para o meu negócio andar, eu dependo de um aporte financeiro/dinheiro (exemplo: preciso de dinheiro para abrir o meu próprio negócio, eu posso pedir dinheiro/empréstimo pro banco, eu posso guardar dinheiro com os meus sócios, eu posso achar um investidor);

Atividades-chave - são as atividades primordiais para o meu negócio funcionar:

- . **Produção:** quando entregamos um produto final, a minha atividade principal/chave é a de produzir esse produto final (exemplo: fabricantes de smartphone, como por exemplo a Motorola/Samsung/LG/Apple);
- . **Resolução de problemas:** quando o nosso principal foco do negócio é resolver problemas/situações (exemplo: Consultoria Saiba+ e a KiddoLabs, que são consultorias de UX e elas são contratadas para resolverem problemas de seus clientes);
- . **Plataforma/redes:** quando o nosso principal foco do negócio é o gerenciamento de uma plataforma, fornecimento de serviços/promoções através dessa plataforma (exemplo: 99táxis/pop, Uber e o nosso App, o Me Transporte);

Parcerias Principais.

O que são: servem para otimizar o modelo de negócios, reduzir riscos e auxiliar na compra/aquisição de recursos.

Tipos de parcerias principais:

- . **Atividades Particulares:** as atividades que possibilitam o meu negócio existir/funcionar através de um grupo de parceiros (exemplo: motoristas que trabalham para o Uber/99, pois sem eles o serviço não existe, porque se não tivesse esses motoristas o Uber/99 teriam que adquirir carros).
- . **Otimização e economia de escala:** as parcerias que nos possibilitam ter uma parte fundamental do nosso serviço funcionando, sem que tenhamos que gastar muito dinheiro para consegui-la (exemplo: Caloi/Dafra/Tutto Bike, que poderiam possibilitar um desconto na compra de bicicletas ou até mesmo fornecerem as bicicletas e ganharem dinheiro conosco, conforme tiver a demanda).

. **Redução de riscos e incertezas:** são as parcerias que eu posso fazer para diminuir os riscos e incertezas do meu negócio, porque ele é novo e eu posso utilizar a sabedoria/conhecimento desse parceiro para não correr esses riscos (exemplo: fazer uma parceria, no caso do App Me Transporte, com o Bike Sampa em que eles fornecem as bicicletas e colocam todos os pontos para retirada das mesmas no nosso App).

Estrutura de Custos.

O que é: descreve todos os custos envolvidos na operação do meu modelo de negócios.

Tipos de estrutura de custos:

. **Custo Variável:** quando não temos um pagamento fixo, quando ele não é sempre o mesmo, pois depende da demanda/vendas (exemplo: Uber/99 táxis e App me Transporte, em que o motorista nunca sabe o valor que ele irá receber ao certo assim como as empresas, que dependem de quantas viagens esses motoristas terão e isso tudo é calculado com base nos km rodados/tempo de viagem/tarifa).

. **Custo fixo:** quando o custo é sempre o mesmo, quando o pagamento é sempre igual (exemplo: pessoas com carteira assinada, após os descontos sindicais sabem que receberão sempre o mesmo valor, assim como as pessoas jurídicas - PJ - que ao fecharem um contrato de prestação de serviço, sabem exatamente quanto irão ganhar e isso não muda, é sempre igual).

. **Direcionada pelo custo:** quando o custo é mais baixo, pois eu rateio entre as pessoas para que a oferta seja boa e com isso eu diminuo o custo para as pessoas e para a empresa, e então a empresa tem mais lucro (exemplo: UberPool e as companhias aéreas que focam na classe econômica);

. **Direcionada pelo valor:** se preocupa em entregar uma proposta de valor que justifique a parte monetária que o segmento de cliente está disposto a pagar (exemplo: hotéis de luxo, como o Grand Hyatt, que entrega vários itens como quartos de luxo, melhor internet, melhores vinhos, comidas e assim por diante);

. **Economias de escala:** quando eu tenho muita demanda, eu consigo vender e comprar por taxas/valor monetário menores (exemplo: Peixe Urbano em comparação com o Cinemark, porque o Peixe Urbano vende muito mais barato pois a compra é de atacado/compra coletiva e o Cinemark não);

. **Economias de escopo:** eu tenho o mesmo escopo, mas uma equipe reduzida responsável por atender (exemplo: Peixe Urbano e o Uber, em que eu poderia ter uma equipe operacional menor, para atender todos os serviços que eu ofereço);