

Entrevistas B2B MusicDot

Vendas

- Tem interação apenas inicial com as empresas
- Entendem a necessidade e enviam a proposta para a empresa, de acordo com as suas necessidades
- A questão de vendas de licenças fixas ou rotativas varia de acordo com a verba disponível da empresa.
- Pequenas empresas pedem mais desconto e fecham mais rápido
- Empresas grandes tem mais interesse em relatórios para justificar o investimentos nos cursos.
- Empresas pequenas não enfatizam tanto o relatório ou não veem tanta necessidade.

Problemas com o sistema atual

- Dois itens enfatizados pela equipe que eles precisam é um processo de trial mais fácil e habilitar a rotatividade para a empresa mais fácil também.
- Sentem falta de feedback da área de desenvolvimento para as suas demandas. Por conta disso, eles acabam não pedindo para realizar algo, porque acham que a probabilidade de resolver isso, é pequena.
- Empresas pedem informações sobre quais os cursos atuais existem na plataforma. Antes existia um catálogo bonito com as informações, mas o catálogo ficou desatualizado. Hoje eles tem uma listagem simples com todos os cursos, quem são os instrutores, etc. As empresas usam essa listagem para justificar o investimento nas licenças.

Implementação

Após a liberação do link pela equipe de vendas para que eles preencham um formulário com informações básicas da empresa, existe o passo da implementação. Após o preenchimento do formulário, o cliente pode agendar um horário para realizar a apresentação do sistema.

No geral passa por todos os pontos dos gestores, dos relatórios até as funcionalidades. Pede para habilitar licenças, gerar um relatório de desempenho e um plano de estudos, adicionando colaboradores para eles. Basicamente é esse o fluxo de apresentação.

Principais dúvidas e dificuldades dos gestores no processo de implementação:

- “Cadastrei um colaborador, como faço para habilitar a licença para ele?”
- Os gestores ficam confusos com o processo de criação de um plano de estudos.
- “Criei um plano de estudos , como adiciono um aluno?” Atualmente são etapas diferentes e os gestores têm muitas dificuldades com isso.
- “Como faço para um colaborador vê determinado plano de estudos?”

Problemas do sistema

- Gestor não consegue identificar facilmente se determinado colaborador está seguindo um plano de estudos ou não. Porque quando ele segue, o gestor não consegue encontrar o colaborador na listagem para adicionar.

Não possuem tanto interesse inicialmente no relatório de interesse e também não demonstram dúvidas.

As empresas que possuem rotatividade tem muito interesse em como funciona e como extrair relatórios sobre isso.

Opinião sobre os relatórios atualmente:

- Relatório de desempenho para alguns é muito difícil de entender, principalmente se for mais completo.

Sucesso do Cliente

A equipe de sucesso do cliente fica com a responsabilidade de realizar o onboarding com os gestores, trabalhar o engajamento e ajudá-los nas demandas quando necessário.

O principal objetivo da área é reter todas as vendas e expandir nas renovações e novas licenças.

Atividades da equipe:

- Ambas as equipes de atendimento possuem onboarding e a parte de engajamento, com futura renovação.
- Para as empresas, após todo o processo com a equipe de vendas e financeiro é possível agendar para realizar o onboarding com a equipe de implementação. A equipe apresenta todas as funcionalidade e como realizar tudo no sistema dos gestores.
- Grandes empresas fazem solicitações com mais frequência, mas ambas fazem no geral.

As maiores demandas são:

- Nº de atividades realizadas e não apenas cursos concluídos