



# Carolina

33 anos

Equipe de Sucesso do Cliente

## Objetivos

- Reter todas as vendas realizadas
- Expandir licenças
- Garantir renovações das empresas
- Colaborar com outras áreas com conhecimentos das empresas

## Motivações

- Identificar as necessidades da empresa
- Colaborar com a equipe para os sucessos serem frequentes
- Passar confiança e empatia para os colaboradores das empresas

## Desejos

- Apresentar claramente o ROI da assinatura
- Avaliação estruturada das situações das empresas
- Utilizar menos planilhas

## Frustações

- Não ter histórico de atendimentos das empresas
- Criação de processo interno de habilitação das empresas manualmente
- Habilitação manual de trial

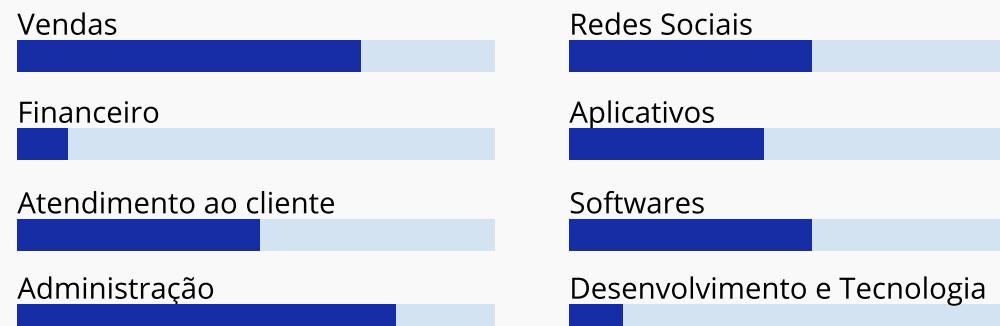
## Necessidades

- Avaliação automatizada de Ticket médio
- Utilizar menos planilhas
- Aumentar a equipe de atendimento

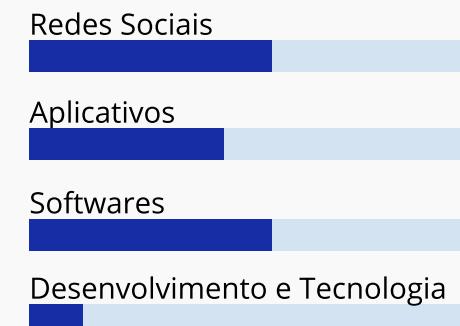
## Personalidade



## Experiência



## Tecnologia





# Letícia

35 anos

## Equipe de Implementação

# Objetivos

- Apresentar o sistema para os gestores
  - Colaborar no processo de adaptação dos colaboradores
  - Garantir menos acionamentos para a equipe de Sucesso do Cliente

# Motivações

- Entender os objetivos do gestor para sua equipe
  - Apresentar o sistema de gerenciamento das licenças da MusicDot
  - Fornecer feedbacks para a equipe de desenvolvimento interno

## Desejos

- Algumas informações da empresa virem mais completas no processo de agendamento da implementação.
  - Processo de agendamento ser menos ativo.

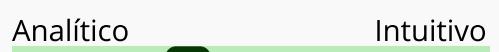
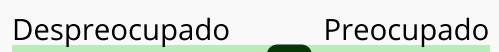
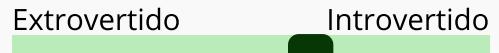
# Frustações

- Existirem funcionalidades para empresas que não precisam delas
  - Relatórios atuais não serem tão claros com as informações passadas
  - Etapas para algumas funcionalidades serem muito picadas.

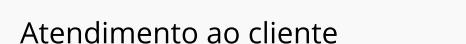
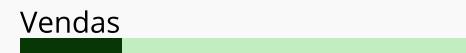
## Necessidades

- Um guia com as principais dúvidas dos gestores no dia-a-dia
  - Um processo mais simplificado e claro das informações de cadastro e relatórios.
  - Informações mais precisas do momento de atuação com a empresa

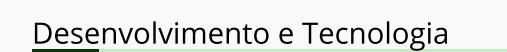
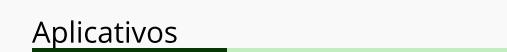
## Personalidade



# Experiência



# Tecnologia





# Ricardo

25 anos

Equipe de Vendas B2B

## Objetivos

- Qualificar o contato feito pela empresa e efetivar a venda
- Apresentar a Alura como algo novo e sempre em renovação

## Motivações

- Identificar as necessidades da empresa
- Colaborar com a equipe para os sucessos serem frequentes
- Passar confiança e empatia para os colaboradores das empresas

## Desejos

- Ter dados estatísticos de fácil acesso das empresas para justificar o investimento da assinatura.
- Ter acesso fácil as informações sobre as carreiras/formações para passar para as equipes de RH ou líderes técnicos e efetivar mais vendas.

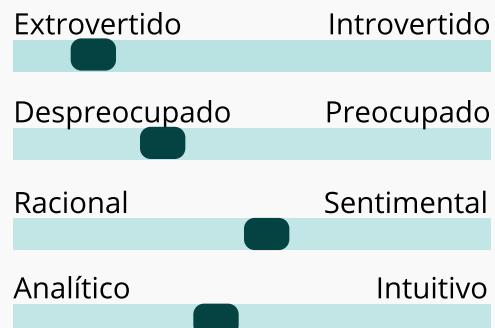
## Frustações

- Processos manuais para a criação de trial e habilitação de rotatividade de licenças.
- Faltam funcionalidades mais simples no sistema interno, como busca por CNPJ.

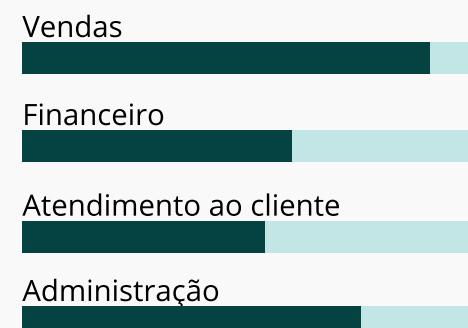
## Necessidades

- Entendimento do processo de desenvolvimento da equipe interna
- Catálogo físico/digital de apresentação das formações que esteja sempre atualizado.
- Estatísticas sobre interesses das empresas e motivações para fechamentos de contratos

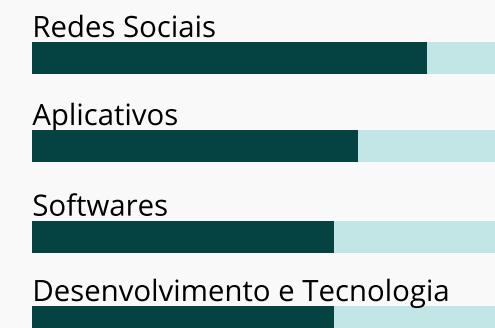
## Personalidade



## Experiência



## Tecnologia



# Gestora

Gestor de Times da Empresa



## Objetivos

- Fazer com que os seus times melhorem a performance no trabalho do cotidiano
- Melhorar a comunicação interpessoal entre os colaboradores dos times

## Motivações

- Analisar interesses e desempenho dos colaboradores e times
- Justificar de acordo com a melhoria na performance dos colaboradores, o ROI das licenças da MusicDot

## Desejos

- Criar formações que os colaboradores tenham interesse de completarem
- Forçar o colaborador a seguir apenas o seu plano de estudos

## Pontos fortes

- Sabe das informações que precisa para apresentar para seus Gestores/RH
- Grande conhecimento em excel para gerar relatórios internos com as informações passadas

## Frustações

- Falta de relatórios por plano de estudos e de performance do colaborador
- Gerenciamento da rotatividade das licenças é complicado
- Processo de criação do plano de estudos com muitas etapas.

## Necessidades

- Gerar relatórios sobre desempenho dos times e dos colaboradores.
- Gerar facilmente a informação de quanto como e quanto estamos consumindo as licenças compradas.

## Pontos fracos

- Precisa sempre de ajuda com relação a rotatividade de licenças
- Precisa de informações atualizadas que o sistema não fornece
- Sempre acaba gerando o relatório de desempenho com informações que ele não queria