



MANUAL DE CANAIS

ÍNDICE

Manual de Canais

O que é o manual	04
Perfil dos clientes Neoway	05

Diretrizes Neoway Partner Network

Diretrizes do programa para os Canais de venda	09
Regras para comissão	
Novos contratos	
Renovação	
Regras da verba de marketing	
Como receber	
Como realizar ações de marketing	
Evidências	
Regras de utilização	
Recursos	

Onboarding

Fluxo de onboarding	16
Formulário de atualização de dados	
Fluxo de autorização	18
Trilha obrigatória para comercial e CS	
Trilha comum - E-learning	
Trilha Comum- Online (Zoom)	

Guia Comercial

Autorização de vendas	20
Trilha autorização de soluções - e-learning	
Passo a passo para certificação	

Fluxo de vendas	22
Como consultar se a empresa está no TAM	
Como representar a marca Neoway	
Rotina do parceiro	
Registro de oportunidade	25
Conheça os termos mais usados	
Criando um novo lead	
Fluxo de cadastro	
Criando uma nova oportunidade	
Premissas para registrar oportunidades	
Mudando a fase da oportunidade	
Atividades	
Tarefas	
Relatórios	
Filtros	
Dúvidas gerais	
Guia de CS	
Autorização de CS	38
Pré Certificação	
Onboarding CS	
Temas capacitação CS	
Cronograma	
Avaliação	
Certificação do Profissional	
Acompanhamento dos Projetos	
Semáforo de churn	
Política de novos CSs	
Guia de Marketing	
Identidade visual	48
Manual da marca Neoway	
Regra para uso de materiais	
Marketing Digital	49
Postagens em redes sociais	
Discurso	
Site	52

O que é o **manual**

O manual de Canais é um documento que tem como objetivo alinhar as expectativas entre nossos representantes de venda oficiais e nossa equipe interna, além de documentar os direitos e deveres dos Canais e da Neoway.

A estrutura deste manual consiste em um Guia de Vendas, um Guia de Customer Success e um Guia de Marketing. Dentro de cada um deles, você irá encontrar os recursos e Canais de suporte disponíveis para você, além dos procedimentos que deve seguir para estabelecermos uma relação de cooperação entre as equipes envolvidas na parceria.

Dentro da Política de Canais, também constam os materiais e métodos de capacitação oferecidos para os nossos representantes comerciais, além de fluxos de vendas, os desafios que resolvemos com as nossas soluções e regras para representar a marca da Neoway.

Esperamos que esse material nos ajude a alcançar resultados cada vez melhores juntos!

Todos os participantes do NPN deverão ser pessoa jurídica e terão seu ingresso condicionado a um processo de screening de compliance prévio, o qual deverá ser atualizado periodicamente.

*Este material foi elaborado a partir da Política Comercial da Neoway e do Procedimento de Parcerias de Venda.

Perfil dos clientes da Neoway

Na Neoway utilizamos o conceito de TAM (Total Addressable Market) para realizar a prospecção de clientes.

Para aperfeiçoar nosso processo de prospecção, fizemos uma clonagem de perfil dos nossos melhores clientes e realizamos diversas análises, incluindo um modelo junto ao nosso time de Data Science.

Para estar no TAM da Neoway, a empresa precisa seguir 3 critérios:

- 1** Possuir um caso de uso aplicável dentro dos nossos 3 pilares de solução: Sales & Marketing, Risk & Compliance ou Legal Analysis.



2 Estar classificado em um dos segmentos atendidos pela Neoway, definidos de acordo com o faturamento: Upper Middle, Commercial, Enterprise ou Key Account.

Key Accounts	Ⓢ Ⓢ Ⓢ Ⓢ	Alto impacto Baixo impacto
Enterprise	Ⓢ Ⓢ Ⓢ	
Commercial	Ⓢ Ⓢ	
Upper Middle	Ⓢ	

Os segmentos foram criados a partir de uma modelagem que leva em consideração diversas variáveis, como faturamento, vertical e potencial de compra.

Key Accounts

Grandes clientes Enterprise com maior potencial

Enterprise

Contas territorizadas (pré definidas, não seguem um modelo)

Commercial

Faturamento do grupo: acima de 30MM ao ano*

Upper Middle

Faturamento do grupo: 10MM a 300MM ao ano*

*Faturamento aproximado, depende da vertical

3 Atuar em uma das verticais atendidas pela Neoway, definidas pelo Cnae da empresa.

Verticais

Alimentícios

Bens de consumo

Bancos

Corretoras de Seguro

Construção Civil

Óleo, Gás e Utilidades

Farmacêutica

Tecnologia

Telecom

Automotivo e Transporte

Seguradoras

Benefícios

Cobrança e Recuperação

Saúde

Profissionais do Direito

Outras Verticais

É importante que o representante se atente a essas características ao se preparar para uma reunião e utilizá-las ao elaborar discursos customizados para cada cliente.

Diretrizizes Neoway Partner Network

Diretrizes programa

O programa Neoway Partner Network possui diversos tipos de parceria. Na tabela abaixo você confere as regras para comissão, verba de marketing e recursos para os parceiros do tipo **Canais de venda**.

Vendas	Bronze	Silver	Gold
Requisitos Vendas	150 - 349 pontos	350 a 499 pontos	500+ pontos
Requisitos do Programa	Business Plan Aprovado Atingir o Business Plan Cumprir com Autorização de Vendas da Solução: 1 AE FTE certificado e 1 Pre-Vendas certificado (onde aplicar) Taxa de Entrada do Programa - 30k Taxa Anual do programa - 10k BRL Ter anualmente 1 Cliente Referência no programa Neoway	Business Plan Aprovado Atingir o Business Plan Cumprir com Autorização de Vendas da Solução: 2 AEs FTEs certificados + 2 Pre-Vendas certificados (onde aplicar) Taxa de Entrada do Programa - 30k Taxa Anual do programa - 10k BRL Ter anualmente 2 Clientes Referência no programa Neoway Certificação Customer Success	Business Plan Aprovado Atingir o Business Plan Cumprir com Autorização de Vendas da Solução: 3 AEs FTEs certificados + 3 Pre-Vendas certificados (onde aplicar) Taxa de Entrada do Programa - 30k Taxa Anual do programa - 10k BRL Ter anualmente 3 Clientes Referência no programa Neoway Certificação Customer Success
Comissão*	15%	20%	25%
Benefícios	PAM (1:Many) MDF 3% Incentivos de Vendas (TBD) Treinamentos de Produtos e Vendas 1 usuário Empresas do Brasil para uso próprio. 5 Usuários para Demo. Acesso a materiais promocionais de Marketing (Logo de parceiro, apresentações de vendas, estudos, etc) 1 Entrada para o DDB	PAM (1:Few) MDF 4% Incentivos de Vendas (TBD) Treinamentos de Produtos e Vendas 1 usuário Empresas do Brasil para uso próprio. 10 Usuários para Demo. Acesso a materiais promocionais de Marketing (Logo de parceiro Silver, apresentações de vendas, estudos, etc) 3 Entradas para o DDB Channel Marketing Neoway	PAM (1:Few) MDF 5% Incentivos de Vendas (TBD) Treinamentos de Produtos e Vendas 1 usuário Empresas do Brasil para uso próprio. 15 Usuários para Demo. Acesso a materiais promocionais de Marketing (Logo de parceiro Gold, apresentações de vendas, estudos, etc) 5 Entradas para o DDB Channel Marketing Neoway Talk to the Board

Sistemas de Pontos Rolling 12 meses (Apenas novas vendas e upsell)

1000 MRR = 1 ponto para contrato de 12 meses

1000 MRR = 1,2 pontos para contrato de 24 meses

1000 MRR = 1,25 pontos para contrato de 36 meses

*Somente parceiros com CS terão a comissão na renovação de contrato
MDFs aplicam para os primeiros 12 meses de contrato. Valor net.

Dinâmica Nivelção

Sobe de Nível após o fim de qualquer mês. Desce de Nível por Semestre (Janeiro e Julho)

Churn

Se o Índice de Churn do canal foi superior ao da Neoway. O canal cai de nível imediatamente.

REGRAS PARA COMISSÃO

Novos Contratos

- 1** Contratos com o cliente final assinados por 12, 24 ou 36 meses.
- 2** Comissão de acordo com o nível do Neoway Partner Network em que o canal bookou o contrato.

Renovação

- 1** Parceiros sem autorização para atender como Customer Success recebem apenas por oportunidades novas (New e/ou Upsell).
- 2** Apenas parceiros com autorização para atender como CS receberão pela renovação do contrato.
- 3** A comissão da renovação do parceiro será de acordo com o nível do parceiro no Neoway Partner Network no momento do booking de renovação.

REGRAS DA VERBA DE MARKETING

Como receber

- 1** A verba de Marketing só será válida para vendas New e Upsell recorrentes (MRR), com contratos de no mínimo 12 meses (algumas exceções podem ser aprovadas pela Neoway).
- 2** A verba será disponibilizada de acordo com os pagamentos recebidos pela Neoway durante os 12 primeiros meses do contrato fechado pelo parceiro.
A verba de Marketing será calculada em cima da receita líquida.
- 3** O canal será comunicado sobre o valor atualizado da verba de Marketing em até 20 dias após o fechamento do mês.
- 4** Se o cliente cancelar o contrato antes dos 12 meses, o canal não receberá mais a verba em cima desse cliente.

Como realizar ações de Marketing

- Para solicitar a utilização da verba de marketing, o canal deverá enviar um e-mail para mkt.canais@neoway.com.br, com cópia para o Partner Account Manager (PAM), informando a ação desejada;
- Depois da solicitação aprovada, o canal deverá preencher, assinar e enviar o **formulário** de verba de Marketing;
- O Canal deverá realizar todos os trâmites da ação e enviar as evidências após a realização.
- O Canal receberá o reembolso da ação através de nota de débito que deverá ser emitida com os dados abaixo e enviada para mkt.canais@neoway.com.br;

Razão Social: Neoway Tecnologia Integrada e Assessoria e Negócios S.A.

Nome Fantasia: Neoway

Endereço: Rua James Joule 65 2 andar
CEP: 04576-080 Cidade: São Paulo
Bairro: Cidade Monções

Fone: 11-5505-0581

e-mail: Sergio.souza@neoway.com.br

C.N.P.J.: 05.337.875/0003-69

Insc. Estadual: 143784290115

Insc. Municipal: 5.064.268-5

- Prazo para pagamento: até 60 dias após o envio das evidências.

Evidências:

- 1 Evento:** fotos, notas fiscais, lista de convidados e presentes (quando for próprio), lista de visitas no stand (quando for patrocinado);
- 2 Brindes e materiais:** fotos e notas fiscais.
- 3 Site:** link do site pronto já com a página da Neoway aplicada e notas fiscais.

Obs.: A Neoway pode pedir evidências adicionais.

Regras de utilização

- 1** Para utilização de verba o parceiro deverá obter aprovação com a equipe de Channel Marketing - sem aprovação a verba não será disponibilizada. Além disso, a aprovação não garantirá reembolso sem as comprovações solicitadas;
- 2** O canal poderá utilizar a verba de marketing somente em atividades que tenham como objetivo gerar negócios com a Neoway;

- 3** Sugestões de ações: promover eventos próprios em parceria com a Neoway (o retorno deverá ser 3 vezes maior que o custo do evento) patrocinar ou visitar eventos de mercado, criação de brindes, atualização do site e criação materiais de marketing ou ações para clientes e prospects;
- 4** Caso o canal queira realizar alguma ação de marketing diferente das sugestões listadas acima, deverá enviar um e-mail para mkt.canais@neoway.com.br com a solicitação, que deverá ser aprovada pelo time de Marketing da Neoway;
- 5** O canal não poderá utilizar a verba para alguns tipos de ações, como: compra de passagem e hospedagem, uso pessoal, pagamento de funcionários e de atividades não relacionadas com geração de negócios para a parceria com a Neoway;
- 6** Serão solicitadas comprovações da ação realizada com a verba.

RECURSOS

Usuário da Plataforma Neoway

Para prospecção: 1 usuário com 30 exportações;

Para demonstração:

- Bronze: 5 usuários com 10 exportações
- Silver: 10 usuários com 10 exportações
- Gold: 15 usuários com 10 exportações
- Para CS: Acesso a plataforma sem exportação.

Usuário do Neoway Partner Kit

Repositório de materiais, como:

- Apresentações comerciais
- Manual do Parceiro
- Vídeos e cases de sucesso.
- Cases apresentados no evento Neoway Advisor;
- Vídeos de simulação de kickoff;

Usuário do Portal do Parceiro

Portal no CRM para incluir as oportunidades que estão sendo trabalhadas

CO-Branded

Disponibilização dos materiais Neoway com a marca gráfica e dados do Canal. Solicite por meio do formulário.

Treinamentos, Comunicados e Eventos

E-learning sobre a Neoway e nossas Soluções.

Reciclagens de conteúdos

Eventos e Encontros de Canais

Comunicados sobre produtos, novidades, eventos e muito mais.

Apoio contínuo

Conte com a ajuda das nossas equipes:

Partner Account Manager (PAM)

Marketing de Canais

Partner Success (CS)

Partner Sales Solution

Suporte da Plataforma Neoway

Onboarding

Conheça os recursos e os métodos de capacitação oferecidos para os representantes comerciais dos nossos Canais.

Fluxo de **onboarding**

1

Após a assinatura do contrato, o ponto focal do canal receberá:

- E-mail de boas-vindas;
- Contato do time de Marketing da Neoway.

2

O ponto focal deverá responder o e-mail com o formulário de cadastro do Marketing para atualização de mailing.

3

Os integrantes do canal receberão o login e a senha para acessar o E-learning e a Plataforma Neoway.

4

O time de marketing disponibilizará acesso ao Neoway Partner Kit, diretório de materiais de marketing dos parceiros.

5

Os integrantes do canal deverão participar do **fluxo de autorização**:

- Encontros remotos e presenciais
- E-learning
- Avaliações

6

Após completar o fluxo de autorização, os integrantes receberão seus certificados. O documento será enviado via e-mail.

7

Liberação do acesso ao CRM (time Comercial) e Sensedata e Jira (time de CS).

8

O Partner Account Manager (para Comercial) e o Partner Success (para CS) irão revisar o plano de negócios.

9

Você está pronto para representar a Neoway em sua região!

FORMULÁRIO DE ATUALIZAÇÃO DE DADOS

Para garantir o controle dos representantes dos Canais, estruturamos um formulário que precisa ser preenchido nas seguintes situações:

1- Novo Canal:

Assim que um novo Canal iniciar a parceria com a Neoway, solicitamos que preencha o **formulário** com as informações dos nossos pontos de contato para, assim, disponibilizarmos os treinamentos, o acesso à plataforma, aos materiais e aos cursos.

2- Novo representante:

O formulário deve ser atualizado e reenviado para a Neoway quando uma nova pessoa ingressar em um dos nossos Canais.

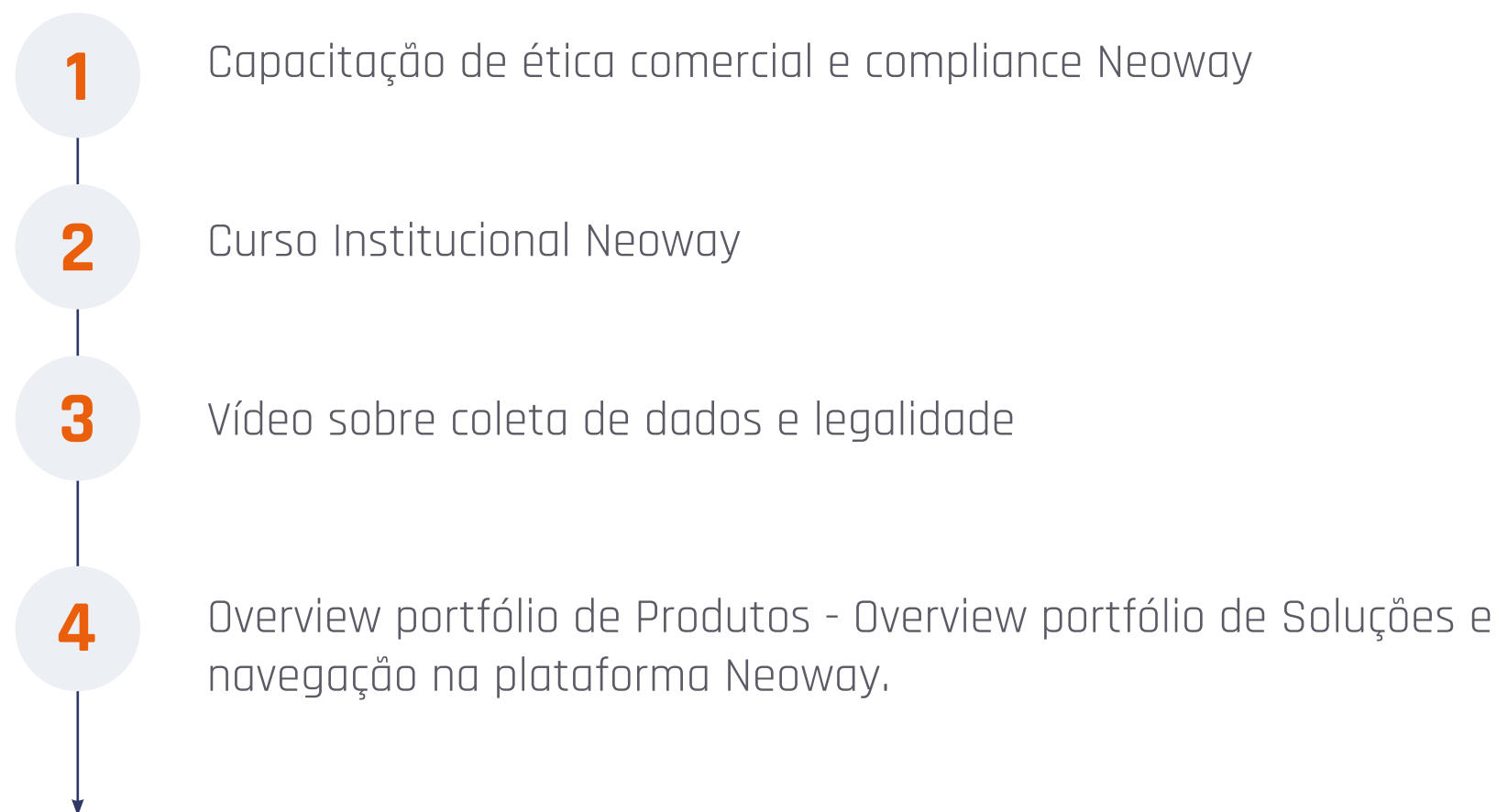
3- Saída de representante:

Quando um representante deixa o Canal é de extrema importância que a Neoway seja avisada e que o formulário seja atualizado e reenviado para podermos remover seus acessos.

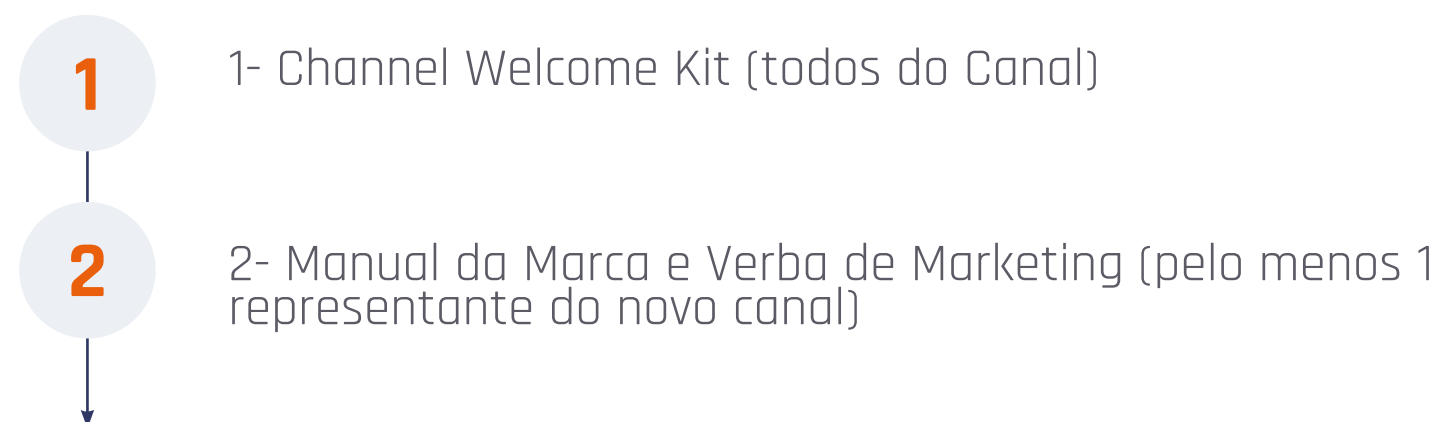
Fluxo de **autorização**

TRILHA OBRIGATÓRIA PARA COMERCIAL E CS

Trilha comum - E-learning



Trilha Comum - Online



Guia Comercial

Autorização de **Vendas**

A Autorização de vendas é um conjunto de treinamentos para a certificação do parceiro como representante comercial da Neoway.

TRILHA COMERCIAL - E-LEARNING

- 1 Sales Development Representative (SDR) - Prospecção
- 2 Salesforce - Leads e oportunidades
- 3 Autorização de vendas por solução, abaixo as opções que o canal deve escolher.

Sales & Marketing

Construção Civil
Digital
Empresas do Brasil
+ On Target
Health
Motors
Novos Negócios
Power Sales

Risk & Compliance

Due Diligence (PF e PJ)
Novos Negócios

Legal Analysis

Legal Intelligence

CRITÉRIOS PARA RECEBER
O CERTIFICADO:



Atingir 80% de acertos
Assistir todos os cursos

PASSO-A-PASSO PARA CERTIFICAÇÃO COMERCIAL

- 1** Após todos os integrantes do canal terminarem as trilhas (comum, comercial e de soluções), haverá um treinamento exclusivo do Partner Sales Solution.
- 2** Cada integrante deverá apresentar todas as soluções selecionadas na etapa de Autorização de Produto para uma banca avaliadora.

A banca avaliadora é formada por:
 - Product Manager (PM)
 - Partner Account Manager (PAM)
 - Partner Sales Solution (PSS)
- 3** Caso o representante do Canal não passe na etapa 2, deverá se preparar e remarcar a banca para até 1 mês depois.
- 4** O canal só poderá representar a Neoway, quando cumprir a certificação nas autorizações de venda das soluções. A quantidade de pessoas que deverá ser certificada está descrita nas Diretrizes do programa (vide página 9 deste manual).

Fluxo de **vendas**

Antes de abordar uma empresa para apresentar as soluções da Neoway, você deve seguir o fluxo mapeado nas próximas páginas.

1

Analisar se o lead tem perfil e potencial para contratar a Plataforma Neoway e validar se está no TAM

2

Reservar a conta (sinalizar no CRM) e encontrar o Ideal Customer Profile (ICP)

3

Preparar o discurso de acordo com a vertical e o segmento do prospect

4

Agendar uma reunião com foco na vertical e em oferecer uma proposta para a resolução das necessidades

5

Definir a oferta com base nas informações obtidas na 1ª reunião

6

Apresentar a proposta de valores, sempre considerando a oferta e propondo um escopo de trabalho



COMO CONSULTAR SE A EMPRESA ESTÁ NO TAM

1. Consulte a empresa na Plataforma Neoway para identificar o faturamento, saúde tributária, ramo de atividade, entre outras informações relevantes que possam te ajudar a analisar se a empresa tem perfil para contratar a Neoway.
2. Após a aprovação da reserva da conta no Portal do parceiro, as informações abaixo aparecerão:
3. Se o cliente não estiver em nenhum segmento e vertical, verifique se ele tem caso de uso e porte suficiente para contratar a ferramenta (consideramos a informação encontrada na Plataforma Neoway, no filtro “Faturamento estimado do grupo”, acima de 30 milhões).

▼ Segmentação	
TAM	SIM
Vertical TAM Matriz	OUTRAS VERTICAIS
Segmento da Matriz	COMMERCIAL
Setor da Matriz	SERVICOS

COMO REPRESENTAR A MARCA NEOWAY

Quando for a algum cliente representar a Neoway, você deverá seguir as diretrizes abaixo:

1. Sempre apresente primeiro a companhia que você representa e depois explique a parceria com a Neoway;
2. Deixe claro que é um representante oficial e que, se necessário, envolverá um integrante Neoway para dar andamento às apresentações;
3. Apresente a plataforma e deixe claro que ela é desenvolvida pela Neoway;

4. Sempre reforçe que o contrato e o pós-venda são realizados diretamente com a Neoway, mas que você acompanhará o andamento do projeto (exceto para Canais que possuem Customer Success);
5. Não é permitido conceder descontos aos clientes sem autorização da Neoway;
6. A proposta e o contrato deverão ser gerados pelo CRM. Não é permitido incluir o logo do canal e nem fazer demais alterações nesses documentos.

ROTINA DO PARCEIRO

Reuniões de pipe e follow-up com o PAM

É importante estar sempre presente nessas reuniões para alinhar todas as oportunidades e dificuldades.

Portal do parceiro (CMR)

Antes de abordar qualquer cliente, você deve reservar a conta no Portal do Parceiro. Contas com 90 dias sem avanço serão retiradas do pipeline do Canal.

Agendamento de reuniões

O representante do Canal deve agendar as reuniões para apresentar a Plataforma Neoway e deve incluir o PAM sempre que necessário.

Propostas

Propostas e contratos devem ser feitos junto ao PAM. O Canal nunca poderá precificar ou criar uma proposta/contrato sozinho.

Fechamentos

Após a venda, o cliente será atendido pelo CS da Neoway (exceto Canais com CS) e o Canal passará a receber as comissões acordadas no contrato.

Registro de oportunidade

O objetivo do parceiro acessar o CRM é facilitar a comunicação e aperfeiçoar o processo de validação de leads entre a Neoway e os Canais de venda.

Lembramos que é de extrema importância que as ações feitas dentro da ferramenta estejam em conformidade com as métricas pré-definidas para garantir que o processo de vendas possa ser acompanhado corretamente.

Em seguida, manual do CRM:

1 - CONHEÇA OS TERMOS MAIS USADOS

O que é um lead?

É um potencial cliente que demonstrou interesse em consumir o seu produto ou serviço, ou seja, o seu contato dentro da empresa. (PESSOA). Você só pode adicionar um lead se ele tiver qualificado.

O que é uma conta?

A conta é a empresa a qual o lead interessado representa.
Como cadastrar uma conta?

Se a conta não estiver cadastrada, solicite o cadastro para:

ops@neoway.com.br.

O que é uma oportunidade?

As oportunidades de venda são negócios em andamento. Registros de oportunidade controlam os detalhes de negócios das contas a que eles se referem, as partes envolvidas e o valor das vendas. Este registro é essencial para que a Neoway e o canal possam acompanhar suas previsões de vendas.

2 - CRIANDO UM NOVO LEAD

Como cadastrar um lead?

Edição de lead
Novo lead

Editar Lead

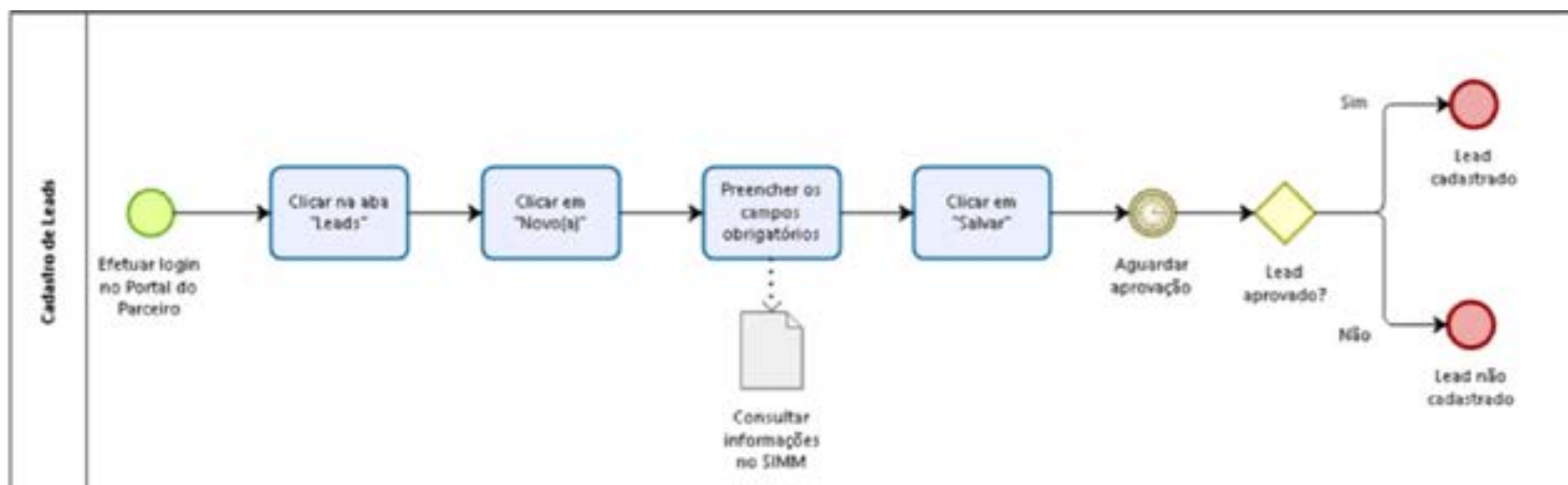
Tratamento: -- Nenhuma --

Informações sobre Empresas

Informações Adicionais

Salvar Salvar e criar Cancelar

3 - FLUXO DE CADASTRO



Quando um lead é aceito, automaticamente ele se converte em oportunidade, sendo disponibilizada o acesso para atualizações e controle da aba **OPORTUNIDADE**

4 -CRIANDO UMA NOVA OPORTUNIDADE

Formas de se criar uma oportunidade:

- Conversão de um lead: uma oportunidade será criada automaticamente quando um lead for convertido.

Criação de uma oportunidade perfeita:

- Preenchimento de todos os campos disponíveis na oportunidade.

Nome da oportunidade

(Mantenha sempre um padrão: Produto + Nome da Empresa)

Origem da Oportunidade

Nome da Conta

Data de fechamento

Tipo (New, Upsell ou Escalonado)

Duração do contrato

Valor mensal

Tipo de previsão: Forecast (Chances altíssimas de entrar, a Neoway realmente conta com este número), Committed (Chances de entrar no mês com baixo riscos) e At risk (Com muito risco).

4.1- Premissas para registrar oportunidades

O lead será aceito pela Neoway, se:

- As oportunidades tiverem sido qualificadas seguindo os critérios da metodologia de qualificação BANT moderno:
 - B** = Budget = Priority for the Customer (Qual é o orçamento do prospect?)
 - A** = Authority = Decision Process Customer goes through (O prospect tem o poder de decisão ou o poder de influenciar no processo decisivo?)

N = Need = Impact on the Customer Business (Qual é a necessidade do cliente?)

T = Time-line = Critical event for the customer (Em que prazo o cliente irá implementar uma solução?)

- A lista de produtos deve refletir o que foi discutido com o cliente
- O parceiro deve ter a autorização de venda para os produtos listados
- A data de fechamento deve estar dentro dos 3 meses após o ciclo de venda começar
- Não pode existir oportunidade com o mesmo produto no CRM Neoway para o mesmo cliente final
- O parceiro deve estar operacional (aprovado pelo Due Diligence e com contrato assinado)
- Os parceiros podem registrar oportunidades para contas Upper Middle e Commercial. Caso esteja fora dessa regra, a oportunidade será negada.

Contas Key Account (KA) e Enterprise A

- Estas contas são exclusivamente atendidas diretamente pela Neoway.
- O time de registro de oportunidade Neoway tem 48 horas para informar ao parceiro que o lead qualificado não é uma conta UM, COMM ou Enterprise B e C.
- Exceções podem ser aprovadas a critério exclusivo da Neoway, uma vez que o parceiro apresente um "Account Planning" e o mesmo seja aprovado. A qualquer momento a Neoway pode solicitar ao parceiro mais informações ou esclarecimentos.
- Após submetida a justificativa do parceiro (Account Planning + informações/esclarecimentos adicionais), a Neoway tem 5 dias úteis para comunicar ao parceiro se ele poderá seguir com a oportunidade. A aprovação será feita via CRM.

- Uma vez aceita a oportunidade de KA ou Enterprise A, o vendedor da Neoway não poderá descontinuar a oportunidade sem aprovação do Parceiro ou Aprovação Executiva da Neoway (CSO).

Deveres da Neoway para os leads registrados e aceitos:

- Não aceitaremos o registro de um mesmo lead por mais de um vendedor. Apenas o primeiro lead registrado será considerado (acesso a desconto especial e ao time de pré-vendas).
- A Neoway não irá entrar em contato com o cliente para convencê-lo a ser atendido de forma direta.
- A Neoway não irá entrar em contato com o cliente a não ser que o parceiro solicite ajuda. O Parceiro e a Neoway farão reuniões em conjunto com o cliente.
- Qualquer oportunidade não atualizada no CRM pelo time de vendas diretas da Neoway não poderá ser reclamada como trabalhada ou em trabalho.
- Nenhum vendedor da Neoway poderá aceitar ou rejeitar um lead.
- Nenhum vendedor da Neoway poderá descontinuar uma oportunidade de um parceiro. Conflitos deverão ser encaminhados pelos vendedores ao PAM, ou vice-versa. Caso não haja consenso, o conflito deverá ser levado ao time executivo envolvido (Diretores). O Chief Sales Officer (CSO) será um terceiro nível.

Casos em que podemos descontinuar a oportunidade de um parceiro

- O parceiro notifica por e-mail a Neoway (PAM) que ele não está mais trabalhando a oportunidade ou que não é apto de fechar o negócio.
- O cliente decide trabalhar com outro parceiro Neoway - O cliente (CFO ou CEO) deve notificar o Head de Canais da Neoway sobre a decisão de trabalhar com outro parceiro. O Head de Canais da Neoway irá entrar em

contato com o cliente para explicar as regras de registro de oportunidade da Neoway e confirmar a decisão do cliente.

- O parceiro não atualiza regularmente o progresso da oportunidade - O parceiro deve manter suas oportunidades atualizadas semanalmente no CRM. Oportunidades sem atualização por 60 dias podem ser descontinuadas pela Neoway seguindo as aprovações abaixo.

MRR > 100k – Head de Canais

MRR < 100k – CSO

*Todos os casos devem ser propriamente documentados no CRM anexando os e-mails, documentos e aprovações relativas a oportunidade a ser descontinuada.

Consequências quando um funcionário da Neoway descontinuar uma oportunidade registrada pelo parceiro sem uma das justificativas acima.

Qualquer violação às regras de deal registration descritas nas páginas anteriores e alinhadas com as leis trabalhistas do Brasil podem gerar medidas disciplinares, incluindo o término do contrato de trabalho. Abaixo as medidas a serem adotadas:

- Caso seja a 1^o vez, os funcionários responsáveis e/ou gerente não irão receber qualquer comissão ou crédito de cota para o deal em questão.
- Caso seja a 2^o vez, os funcionários responsáveis e/ou gerente não irão receber qualquer comissão ou crédito de cota para o deal em questão. Uma carta de advertência será entregue aos envolvidos.

- Caso seja a 3^o vez, outras medidas disciplinares serão adotadas, incluindo o término do contrato de trabalho caso a legislação trabalhista permita. O não pagamento de comissão e crédito de cota também se aplicam.

Dependendo da severidade da situação, a Neoway tem o direito de determinar a consequência apropriada para cada caso.

Consequências para os parceiros que desrespeitam as oportunidades de venda direta conquistadas pela Neoway.

Qualquer violação às regras de deal registration descritas nas páginas anteriores podem gerar medidas disciplinares, incluindo o término do contrato de parceria. Abaixo as medidas a serem adotadas.

- Caso seja a 1^o vez, o parceiro responsável não irá receber qualquer comissão ou crédito de cota para o deal em questão.
- Caso seja a 2^o vez, o parceiro responsável não irá receber qualquer comissão ou crédito de cota para o deal em questão. Uma carta de advertência será entregue aos envolvidos.
- Caso seja a 3^o vez, outras medidas disciplinares serão adotadas, incluindo o término do contrato de parceria. O não pagamento de comissão e crédito de cota também se aplicam.


Dependendo da severidade da situação, a Neoway tem o direito de determinar a consequência apropriada para cada caso.

4.2- Mudando a fase da oportunidade

Fase

A fase é umas das informações mais importantes de uma oportunidade porque nos permite entender o estágio das vendas, desta forma, temos mais precisão no número disponibilizado à diretoria.

Opções disponíveis:



Probabilidade	0%	10%	20%	50%	80%	100%
Actual Stage	Prospect	Qualify	Develop/solution	Proof	Close	Win
New Stage	SQL	Accepted Lead	Demo/Sponsor	Proposal/Negotiation	Close	Win
Descrição	Sales Qualified Lead	Sales Accepted Lead	Apresentar DEMO e Acessar o Sponsor	Emitir Proposta e Negociar Valores	Aprovação das condições comerciais pelo responsável	Colher Assinaturas
Objetivos	Cliente possui faturamento adequado e necessidade de compra?	Garantir que a conta atende aos critérios do BANT (Orçamento/Autoridade/Necessidade/Prazo)	Apresentar a Neoway e realizar demo específica para o prospect	Validação de escopo técnico da Proposta Comercial	Enviar Minuta de Contrato	Agendar reunião do Kickoff
	O escopo está dentro do que a empresa pode oferecer?	Realizar DEMO personalizada para o cliente	Definição de escopo para a proposta.	Negociar valores e Condições Comerciais	O contrato foi assinado formalmente pelo cliente?	
		Acesso ao Sponsor e/ou Decisores.	Mapear processo de decisão e acessar pessoas chave	Todos os responsáveis pela aprovação aprovaram a proposta?		

4.2- Atividades

As atividades são ações realizadas em cada oportunidade. Isso possibilita o gerenciamento das atividades realizadas na conta da oportunidade.

Tarefas

São ações rotineiras de negociação que devem ser incluídas nas oportunidades.

Atividades a serem realizadas

As atividades devem ter uma data de conclusão, pois é por meio desta

informação que o usuário conseguirá programar sua agenda e rotinas. Quando uma tarefa está com a data de execução vencida e ainda não foi concluída, esta por sua vez assume a condição de “Atrasada”, sendo notificado em relatórios e na tela inicial. Para programar uma atividade, coloque a data futura do lembre e o status **OPEN**.

Atividades já realizadas

Este campo permite a atualização do histórico de tarefas de uma oportunidade. A atividade deverá ser incluída com a data da inclusão e com o status **COMPLETED**.

5 - TAREFAS

É possível criar inúmeras tarefas que se repetem em um determinado espaço de tempo, e esta funcionalidade é útil para registrar um follow-up semanal, lembrete de retomada contato, cobrança de contrato, envio de propostas, etc.

The screenshot displays the 'Atividades abertas' (Open Activities) interface. At the top, there are two buttons: 'Nova tarefa' (New task) and 'Novo compromisso' (New commitment). Below these, the text 'Nenhum registro para exibir' (No records to display) is shown. The main section is titled 'Editar Tarefa' (Edit Task) and contains several input fields and dropdown menus. The 'Informações da tarefa' (Task Information) section includes fields for 'Assunto' (Subject), 'Atribuído a' (Assigned to) with a dropdown menu showing 'Usuário' and 'Nathalia Conde', 'Data de vencimento' (Due date) with a date picker set to '30/01/2018', 'Relativo a' (Relative to) with a dropdown menu showing 'Oportunidade' and 'Gama Distr - SMM PJ + L', and 'Nome' (Name) with a dropdown menu showing 'Contato'. The 'Informações adicionais' (Additional Information) section includes dropdown menus for 'Prioridade' (Priority) set to 'Normal' and 'Status' (Status) set to 'Open'. The 'Outras informações' (Other Information) section includes a dropdown menu for 'Meeting Quality' set to '- Nenhum -' and a text input field for 'Feedback'. The 'Nova ocorrência' (New occurrence) section has a checkbox for 'Criar série recorrente de Tarefas' (Create recurring task series). The 'Lembrete' (Reminder) section has a date and time picker set to '30/01/2018 08:00'.

6 - RELATÓRIOS

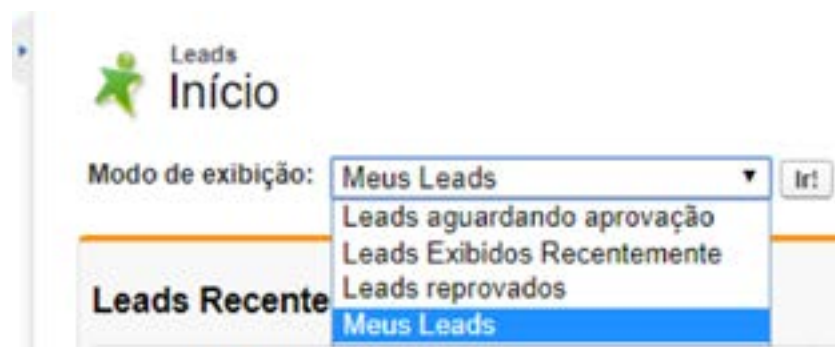
Na aba de relatórios, no Portal do Parceiro, é possível avaliar todos os dados da organização de uma maneira mais simples. Também é possível extrair relatórios em Excel para um melhor acompanhamento.

Como acessar?

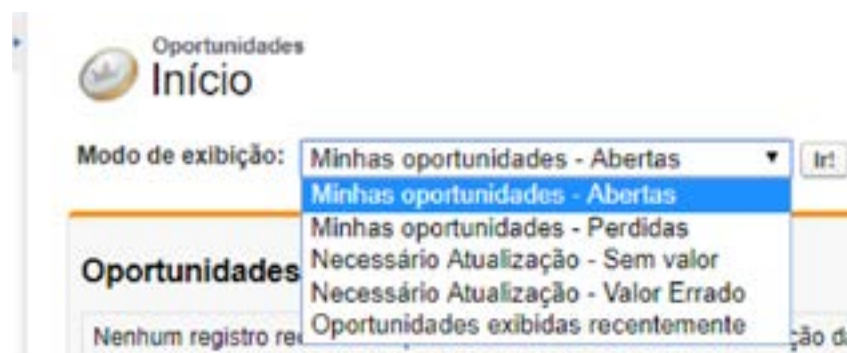


7- FILTROS

LEADS



OPORTUNIDADES



8 - DÚVIDAS GERAIS

Como acompanhar o estágio de vendas de uma oportunidade?

Acompanhe o checklist e mantenha as fases sempre atualizadas, para garantir que a oportunidade é realmente qualificada e que pode seguir para a próxima fase.

Neoway		CHECKLIST
10%	Accepted Lead	Ciente possui um tamanho mínimo adequado (em faturamento)
10%	Accepted Lead	Ciente possui necessidade de alto volume de geração de demanda
10%	Accepted Lead	O escopo da oportunidade está dentro do que a empresa pode oferecer
20%	Demo/Sponsor	Ciente admitiu suas necessidades
20%	Demo/Sponsor	Ciente reconhece o valor da solução e seu impacto no negócio
20%	Demo/Sponsor	Ciente tem orçamento para o projeto
20%	Demo/Sponsor	O processo de decisão e aprovação estão claros.
20%	Demo/Sponsor	BDM Identificados
20%	Demo/Sponsor	O prazo do Projeto foi definido;
20%	Demo/Sponsor	Realizar DEMO personalizada para o cliente
20%	Demo/Sponsor	Identificar Sponsor/Patrocinador e Decisores envolvidos.
20%	Demo/Sponsor	Acesso ao Sponsor e/ou Decisores.
20%	Demo/Sponsor	S/D concorda com as necessidades apresentadas.
20%	Demo/Sponsor	S/D reconhece os benefícios da solução e tem percepção sobre o potencial de valor a ser entregue.
20%	Demo/Sponsor	Desenha-se o escopo de uma proposta técnica.
20%	Demo/Sponsor	Apresentação do modelo de negócio Neoway (tempo de contrato, recorrência, exportação, número de usuários, etc)
20%	Demo/Sponsor	S/D aceita receber uma proposta.
50%	Proposal/ Negotiation	Aprovação do escopo técnico da Proposta (nº de usuários, abrangência).
50%	Proposal/ Negotiation	O cliente mostrou interesse em negociar preço
50%	Proposal/ Negotiation	Todos os responsáveis pela aprovação dentro do cliente aprovaram a proposta
50%	Proposal/ Negotiation	BDM tem interesse em receber o contrato para validação e assinatura.
50%	Proposal/ Negotiation	Estabelece-se uma data para o Kick-off
80%	Close	O contrato acordado entre as duas partes foi assinado formalmente pelo cliente
100%	Win	BDM e CS são apresentados por e-mail
100%	Win	Vias do contrato são incluídas no Salesforce.
100%	Win	Sales Excellence alinhou a expectativa de faturamento.

Quanto tempo leva para um lead ser aprovado?

SLA de 3 dias úteis

Se um lead for reprovado, poderei solicitar trabalhar a conta novamente?

Sim, você poderá fazer uma nova solicitação após 90 dias.

Como faço para ver o status de um lead?

Sempre que um lead for aceito ou rejeitado haverá uma justificativa.

The image shows a screenshot of the Neoway CRM interface. At the top, there is a navigation bar with 'Leads' highlighted. Below it, a lead card for 'Mr. Edson Shiguemoto' is visible. An arrow points from the lead card to a table titled 'Histórico de aprovação' (Approval History). The table has columns for 'Ação', 'Data', 'Status', 'Atribuído a', 'Aprovado por', and 'Comentário'. Two rows are shown: one for 'Status Lead Aceito' on 10/01/2020 and another for 'Rejeição de solicitação enviada' on 21/12/2019. A 'Rejeitado' button is highlighted in the bottom right corner.

Ação	Data	Status	Atribuído a	Aprovado por	Comentário
Status Lead Aceito	10/01/2020 14:21	Pendente	Guilherme Santos	Guilherme Santos	Lead rejeitado. A conta está sendo trabalhada novamente.
Rejeição de solicitação enviada	21/12/2019 11:27	Enviado	IGRISA,	IGRISA,	

Não tenho acesso a uma oportunidade (Privilégios insuficientes), como proceder?

Entre em contato com (ops@neoway.com.br) para a resolução do problema.

Minha oportunidade encerrou automaticamente. Por quê?

O Salesforce encerra oportunidades que estão a mais de 90 dias no mesmo estágio de vendas e sem movimentação. Isso permite que nosso pipeline esteja sempre atualizado, desconsiderando oportunidades desengajadas.

Como vejo o histórico da minha oportunidade?

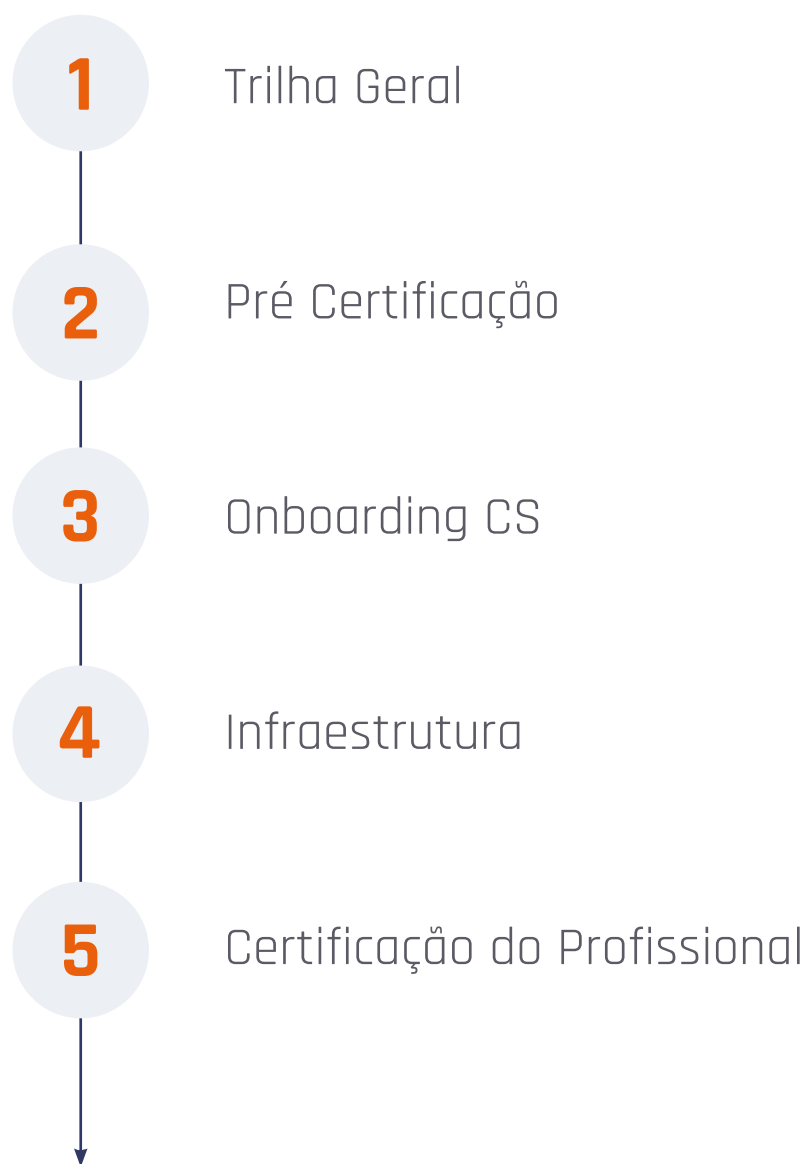
Na parte inferior da tela, você pode acompanhar todas as mudanças de fases e valores:

Histórico da fase					
Fase	Valor	Probabilidade (%)	Receita esperada	Data de fechamento	Última modificação
Win	R\$ 14.000,00	100%	R\$ 14.000,00	29/01/2018	Nei Junior , 29/01/2018 20:17
Proof	R\$ 14.000,00	60%	R\$ 8.400,00	31/01/2018	Nei Junior , 29/01/2018 09:25
Qualify	R\$ 16.000,00	10%	R\$ 1.600,00	23/04/2018	BUSINESS BEAUTY - MARIANA MORITZ
Prospect	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00	23/04/2018	Guilherme Tavares , 23/01/2018 17:37
Prospect	R\$ 0,00	0%	R\$ 0,00	31/03/2018	Guilherme Tavares , 23/01/2018 17:37

Guia de CS

Autorização de CS

A Autorização CS é um conjunto de regras, treinamentos e boas práticas para certificação de um parceiro na função de Customer Success.



PRÉ CERTIFICAÇÃO

Alinhamento de Objetivos e Perspectivas

O alinhamento dos objetivos e perspectivas consiste no entendimento da área de Customer Success, bem como os planos de estruturação e de crescimento.

Entendimento de Pipeline

O entendimento de pipeline consiste em uma análise das contas em negociação e das já fechadas para mapear se o canal se encontra no momento de participar do processo de Certificação de Customer Success.

ONBOARDING CS

O processo de onboarding terá duração de, no mínimo, 5 semanas. Caso necessário, o tempo do onboarding poderá ser ampliado para até 7 semanas.

As etapas de tira dúvidas são opcionais. Caso o CS sinta-se confiante, não precisará agendar essas reuniões.

Durante o processo, o candidato a CS deverá participar de reuniões com os CSs da Neoway.

A cada 3 meses, acontecerá um encontro presencial em Florianópolis e/ou São Paulo, cuja presença é obrigatória no primeiro evento posterior a sua certificação. Nessa ocasião, os novos CSs certificados poderão conhecer mais sobre as áreas e a cultura da Neoway.

TEMAS

Confira abaixo os módulos do treinamento para se tornar CS

Aplicações

Search
Dashboard
Leads
Maps
Pathfinder
Webcheck
Drive
Connector

Sales & Marketing

Construção Civil
Digital
Empresas do Brasil
+ On Target
Health
Motors
Novos Negócios
Power Sales

Risk & Compliance

Due Diligence (PF e PJ)
Novos Negócios

Legal Analysis

Legal Intelligence

CRONOGRAMA

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Segunda-feira	Estudo + e-learning	Tira dúvidas (30 min)	Apresentação kickoff completo (com PPT)	Tira dúvidas (30 min)	Tira dúvidas (30 min)
Terça-Feira		Estudo + e-learning	Estudo + e-learning	Apresentação Maps + Leads	Apresentação Search (DD PF, DD PJ, processos judiciais)
Quarta-feira		Estudo + e-learning	Estudo + e-learning	Estudo + e-learning	Estudo + e-learning
Quinta-feira		Estudo + e-learning	Apresentação Search + Dash PJ e PF	Tira dúvidas (30 min)	Tira dúvidas (30 min)
Sexta-feria		Tira dúvidas (30 min)	Estudo + e-learning	Apresentação Clonagem de perfil + connector	Apresentação Pathfinder + Webcheck

AVALIAÇÃO

Ao final de cada apresentação, o CS receberá um **feedback** da equipe de Partner Success.

Para ser aprovado, o CS deve ter alcançado a **nota mínima de 7**.

A nota será a **média ponderada** de todos os critérios de avaliação do processo de onboarding.

Os critérios são divididos em **Essencial e Relevante**, com peso 2 e 1 respectivamente.

O resultado de todo o processo de onboarding será informado em uma reunião específica no início da semana seguinte à finalização.

CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A certificação do profissional de Customer Success será disponibilizada após a conclusão de todas as etapas do cronograma e aprovação na avaliação realizada pelo time de Partner Success da Neoway, que contará com critérios racionais e lógicos.

Time de Customer Success

O canal só será certificado na etapa de Certificação de Profissional quando possuir dois profissionais certificados pela Neoway para atuar como Customer Success.

CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A certificação do profissional de Customer Success será disponibilizada após a conclusão de todas as etapas do cronograma e aprovação na avaliação realizada pelo time de Partner Success da Neoway, que contará com critérios racionais e lógicos.

Infraestrutura necessária para um canal com CS

- Telefone fixo da empresa.
- Sede.
- Profissional e contato telefônico designado para comunicação com o cliente em horários não comerciais ou situações urgentes em que o CS da conta não é localizado.
- Disponibilização para cada profissional de Customer Success: Notebook, celular, internet, possibilidade de transporte para reuniões durante toda a jornada de trabalho do CS.

ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS

Os clientes são divididos em quatro segmentos, conforme o quadro abaixo. Cada segmento tem suas peculiaridades no acompanhamento de Customer Success:

Segmento	Ticket
Upper Middle	Abaixo de R\$7.500,00
Upper Middle	Acima ou igual a R\$7.500,00
Commercial	Qualquer valor
Enterprise	Qualquer valor

Comum para todos os segmentos:

- Reuniões semanais com o time de Partner Success, com o objetivo de alinhar todos os projetos.
- Account Planning atualizado trimestralmente e QBR apresentado para o sponsor.
- Preenchimento semanal do Sensedata.
- Execução do Playbook de Onboarding do cliente.
- Preenchimento do Termo de Abertura do Projeto (TAP) de cada cliente, de acordo com o segmento

Observação: Caso o profissional não cumpra os procedimentos solicitados, de acordo com cada segmento, receberá uma advertência e, se necessário, uma segunda advertência. Caso o canal receba a terceira advertência, perderá o direito de exercer o serviço de Customer Success na respectiva conta.

Upper Middle <7,5k:

- Os touches devem acontecer, no mínimo, quinzenalmente, e no mínimo, uma reunião mensal.
- Todos os touches podem ser realizados virtualmente.

Upper Middle >=7,5k

- Os touches devem ser realizados semanalmente.
- No mínimo, um touch presencial a cada 30 dias.

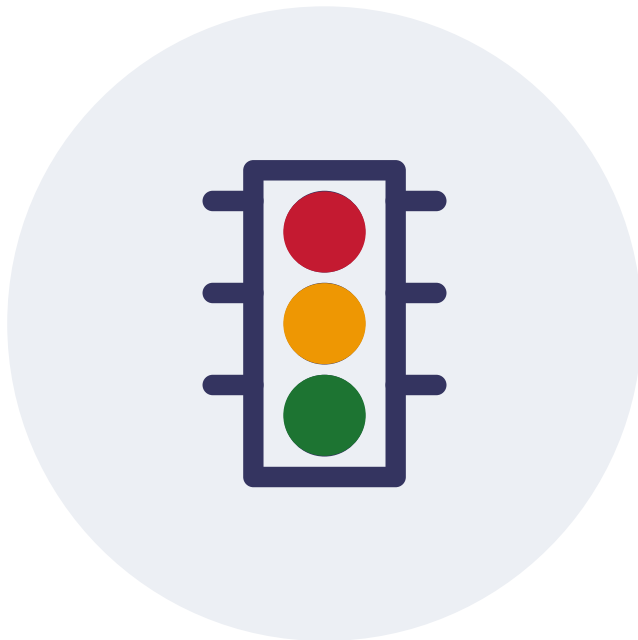
Commercial:

- Os touches devem ser realizados semanalmente (por projeto).
- No mínimo, um touch presencial por projeto a cada 15 dias.

Enterprise:

- Os touches devem ser realizados semanalmente (por projeto).
- No mínimo, um touch presencial por projeto a cada 7 dias.

SEMÁFORO DE CHURN



Acima de 8% de churn sobre a carteira.

6% a 8% de churn sobre a carteira.

Menos de 6% de churn sobre a carteira.

- A medição será realizada por quarter. Ao final de todo quarter, o canal será classificado com uma cor do semáforo.
- O canal que atingir a cor vermelha em um quarter, dará início ao playbook de risco, conduzido por um CS.
- A única exceção para o item acima é o Cenário do Caos. Caso o canal alcance o Cenário do Caos, perderá o direito de realizar o atendimento de Customer Success imediatamente.

Cenário do Caos: 15% de Churn e 5 churns. Também será configurado Cenário do Caos 5 advertências de descumprimento de regras de atendimento de CS ao longo do ano.

POLÍTICA DE NOVOS CSS

- Um CS poderá atender, no máximo, R\$200.000,00 de MRR ou 15 clientes simultaneamente.
- O parceiro Neoway, ao alcançar a marca de R\$150.000,00 de MRR ou 10 clientes simultâneos por CS, deverá iniciar o processo de contratação de um novo profissional.
- O profissional só será considerado CS após receber a certificação no processo de Autorização de CS.

Em caso de desligamentos ou alcance do limite de contas, o prazo de tolerância máximo para contratação e capacitação de um novo CS será de três meses.

GUIA DE MARKETING

Identidade **Visual**

Saiba como utilizar a marca da Neoway adequadamente.

MANUAL DA MARCA NEOWAY

Pensando em direcionar nossos os Canais a representar a Neoway corretamente e de forma padronizada, criamos um manual da marca que contém regras, como:

- Logo oficial Neoway Partners
- Versões e aplicações da marca
- Templates dos materiais mais utilizados

Clique abaixo para saber como utilizar a marca e conferir todos os materiais disponíveis.

Clique aqui



REGRAS PARA USO DOS MATERIAIS

O diretório oficial de Canais Neoway Partner Kit contém materiais de apoio, diretrizes e informações sobre as nossas soluções. Para utilizar os materiais, pedimos que prestem atenção aos seguintes pontos:

- **Não** é permitido alterar os materiais desenvolvidos pela Neoway;
- **Não** é permitido incluir o logo do canal sem autorização;
- Sempre aprovar qualquer menção à Neoway ou inclusão do logo com a equipe de marketing de Canais;
- Para adicionar seu logo ao folder digital, preencha o formulário de Co-branded e aguarde a equipe de marketing enviar o material pronto para uso.

Marketing Digital

Entenda todas regras para compartilhar posts nas redes sociais sobre a parceria com a Neoway.

POSTAGENS EM REDES SOCIAIS

Toda vez que um parceiro quiser fazer um post sobre a Neoway ou compartilhar materiais das redes sociais da Neoway, é necessário:

- Utilizar a hashtag (#): **#neowaypartner**;
- Utilizar o template disponibilizado pela Neoway;
- Marcar o perfil da Neoway na postagem;
- Seguir os seguintes temas em postagens autorais:
 - Artigos do blog da Neoway; | Artigos da mídia; | Mensagens institucionais; | Soluções da Neoway.
- Aprovar o post com o Marketing Digital da Neoway por meio do e-mail: mkt.canais@neoway.com.br (caso seja um compartilhamento, não precisa de aprovação, apenas seguir as regras acima).
- SLA de aprovação: 3 dias corridos

Quais redes sociais utilizar?

- **Facebook, LinkedIn e Instagram:** posts nativos (redes que a Neoway faz parte);
- **Twitter e outras redes:** são permitidos reposts das redes nas quais a Neoway está presente;

DISCURSO

A voz da Neoway é caracterizada por ser positiva e confiante, denota poder e compra de responsabilidade. Nas redes sociais, sempre manter o discurso positivo e confiante, direto e próximo. Você pode optar por seguir o mesmo tom de comunicação.

Weakwords

Evite usar as seguintes palavras quando postar ou compartilhar sobre a Neoway:

Assertivo

Investigação

Dinâmico

Captura de dados

Powerwords

Sales & Marketing:

Mercado total

Mercado alvo

Geração de leads

**Segmentação de carteira/
clientes/
mercado/
empresas/
consumidores;**

Análise de mercado

Inteligência de mercado

Qualificação de leads

Geração/aumento de pipeline

Prospecção

Powerwords

Risk & Compliance:

Recuperação
de crédito

Compliance

Conheça o
seu cliente

Due
Diligence

Grupo
econômico

Beneficiário
final

Powerwords

Gerais:

Precisão

Inteligência
ampliada

Data driven
business

Coleta
de dados

Big Data para
negócios

Para apresentar a parceria com a Neoway no seu LinkedIn e/ou Facebook, use o texto padrão abaixo:

Nova parceria de negócios: Neoway

A Neoway é a maior empresa da América Latina de Big Data Analytics e Inteligência Artificial para negócios. Fundada em 2002, oferece soluções inteligentes que transformam informação em conhecimento e geram produtividade e precisão para as estratégias de marketing, compliance,

prevenção contra perdas, entre outros. Com cerca de 450 colaboradores, atende 17 grandes setores, como financeiro, automotivo e transporte, bens de consumo, cobrança e recuperação, construção civil, óleo e gás, saúde e tecnologia.

Nossa parceria tem como objetivo levar ao mercado as melhores práticas e soluções em Big Data Analytics para empresas que querem ganhar mais e perder menos!

Entre em contato e saiba mais sobre as soluções Neoway: (insira o link/e-mail para contato).

Site

SITE DO PARCEIRO

Logo que a empresa se torna um canal, a Neoway avaliará a melhor maneira para incluir as informações sobre a parceria no site do parceiro, podendo ser de duas maneiras:

- Inclusão na parte de parceiros no site do canal,
- Criação de uma página padrão exclusiva da Neoway.

Entre em contato com o time de Marketing de Canais (mkt.canais@neoway.com.br) para realizar a inclusão. O Canal deverá realizar essa ação antes de começar a representar a Neoway.

SITE DA NEOWAY

O logo do parceiro será inserido na página de Canais Neoway em até 90 dias.

Neoway 

 55 11 5505.0581

 www.neoway.com.br

 mkt.candis@neoway.com.br