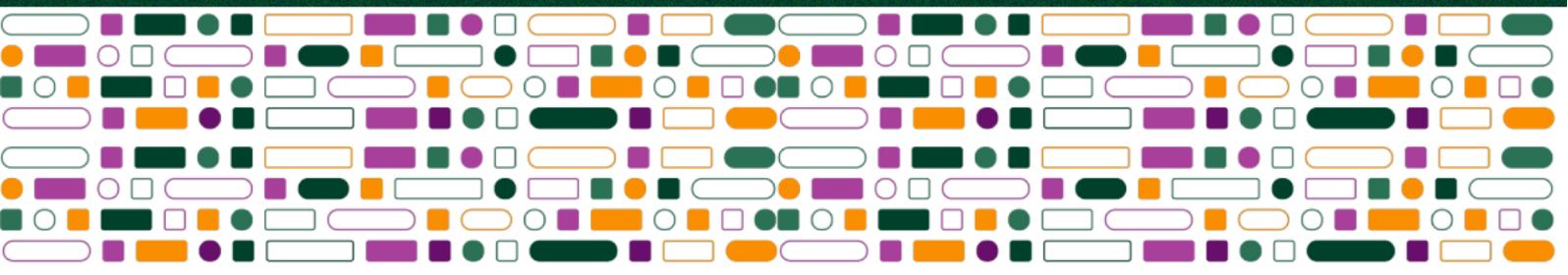


Tudo sobre Wi-Fi Inteligente para provedores e integradores

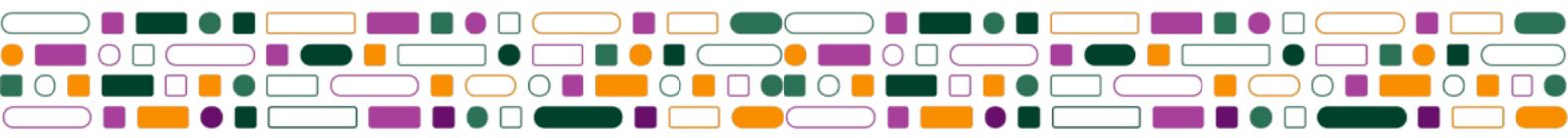
- O que é
- Quais os benefícios para o seu cliente
- Como você pode ganhar com isso





Se encontre por aqui, é só clicar.

Introdução	1
Para a sua empresa	1
Para o seu cliente PJ	1
Entendendo os benefícios do captive portal e por que seu cliente precisa de um	2
Obter dados dos clientes	3
Se comunicar de forma digital com o cliente	3
Entender melhor o perfil do cliente	4
Aplicando NPS e visualizando melhorias	4
Estar seguro e de acordo com a LGPD e Marco Civil	5
Obter retorno sobre o investimento	5
O que é importante para o cliente/usuário em um captive portal e como escolher um	6
Experiência do cliente durante o acesso ao Wi-Fi	7
Sistema fácil e simples de usar	9
Alguns exemplos de campanha no Wi-Fi inteligente do WiFeed	11
Sucesso e os resultados do Wi-Fi inteligente na prática	14
Case Grupo Koch	15
Case Santa Villa - Complexo Gastronômico	15
Como aumentar sua receita como provedor ou integrador	17
Considerações Finais	19





Introdução

Você, que é integrador ou provedor de internet e trabalha diretamente com Wi-Fi e redes, sabe que o Wi-Fi já se tornou uma necessidade básica do ser humano e está presente em todos os lugares, desde residenciais até qualquer estabelecimento comercial.

O que poucas empresas enxergam é o potencial que essa ferramenta pode trazer para a estratégia dos negócios físicos.

O nosso objetivo neste eBook é conseguir demonstrar os benefícios atrelados ao captive portal tanto para você, integrador ou provedor, como também para o seu cliente que terá muito mais informações sobre o negócio.

Para a sua empresa



Ter um novo produto para ofertar ao cliente



Aumentar a sua receita recorrente



Fidelizar seus clientes

Para o seu cliente PJ



Fidelizar mais os clientes



Trazer inteligência de dados



Aumentar o ticket médio



Comunicar ofertas, promoções e lançamentos



Veicular ações de marketing digital



Entendendo os benefícios do captive portal e por que seu cliente precisa de um



O mais importante desse tópico, é que você consiga vislumbrar o que um captive portal consegue fazer para o seu cliente e o quão benéfico ele pode ser. Afinal de contas, não queremos que você ofereça algo que nem mesmo você acredita.

Além de gerar uma facilidade extrema de acesso ao Wi-Fi sem a necessidade de senhas, um Wi-Fi inteligente vai conseguir trazer outros diversos benefícios ao negócio. Abaixo listamos esses benefícios e vamos explorar brevemente cada um deles:

- Obter dados dos clientes
- Se comunicar de forma digital com o cliente
- Entender mais o perfil do cliente
- Aplicar NPS e visualizando melhorias
- Ajudar o E-commerce a vender mais
- Estar seguro e de acordo com a LGPD e Marco Civil
- Obter retorno sobre o investimento no Wi-Fi!

Obter dados dos clientes

Cada vez mais as empresas, das pequenas às grandes, precisam de dados para ajudar na tomada de decisão e na criação de ações efetivas.

Aqui do WiFeed, costumamos solicitar durante o primeiro acesso ao Wi-Fi (e única vez), as seguintes informações: nome, sexo, data de nascimento, e-mail e telefone.

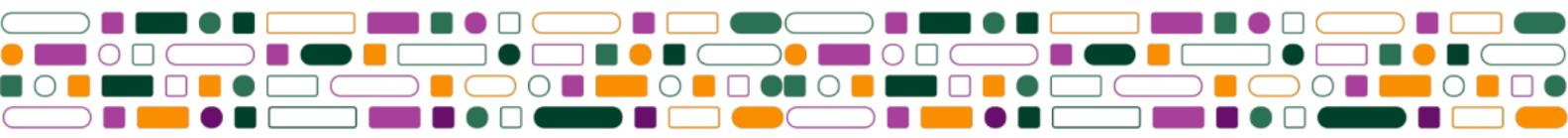
Com essas informações, os gestores podem fazer várias ações para aumentar o faturamento do negócio. Iremos explorar essas ações nos próximos tópicos.

Se comunicar de forma digital com o cliente

Com esses dados captados em mãos, os gestores ou o marketing do estabelecimento consegue fazer diversas ações, como:

- Disparos de e-mail marketing,
- Envios de SMS e WhatsApp,
- Criação de anúncios direcionados, e
- Cruzamento com outras bases de dados.

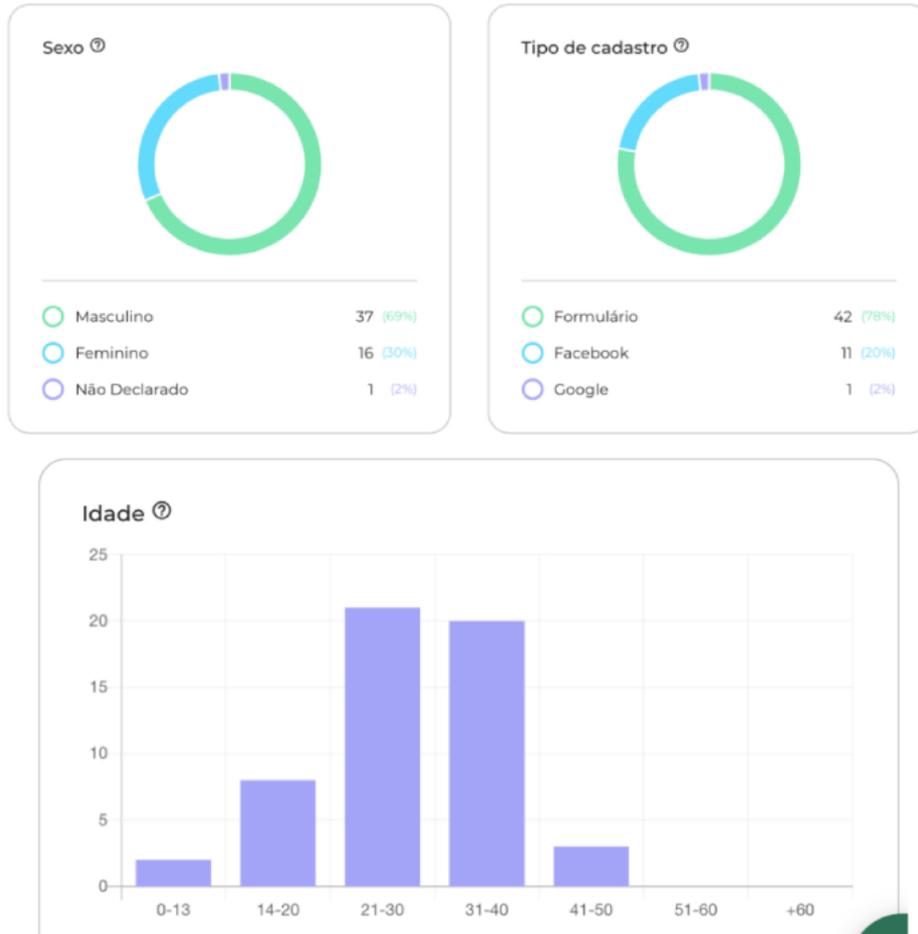
A gente fala mais sobre isso [nesse post aqui!](#)





Entender melhor o perfil do cliente

Com o cadastro feito pelo cliente, já é possível identificar algumas tendências no perfil dos estabelecimentos como gênero e a idade dos clientes. Esses insights são demonstrados no sistema dessa forma:

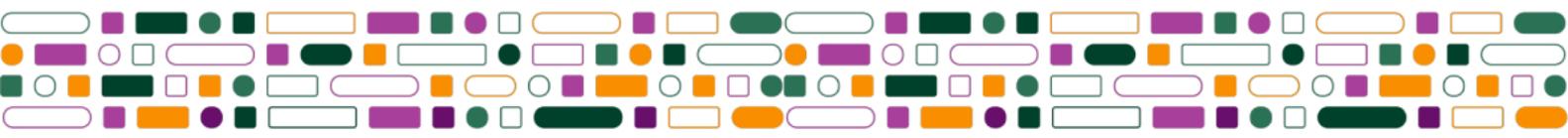


Além dessas informações básicas, podemos fazer perguntas durante o acesso ao Wi-Fi para o usuário e acabar entendendo ainda mais sobre ele, tudo isso de forma sucinta, simples e sem atrapalhar a experiência de acesso do usuário.

Aplicando NPS e visualizando melhorias

A metodologia NPS (Net Promoter Score) é muito conhecida no universo empresarial por ser muito simples e gerar grandes conclusões.

Basicamente a metodologia consiste em o usuário responder à pergunta "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria a empresa X a um amigo ou colega?"





Criar essa métrica e estar atento a ela, é crucial para compreender o grau de satisfação e fidelidade dos clientes que frequentam determinado negócio.

NPS Outubro/20



De 0 a 10, o que você achou do Novo Wi-Fi Grátis Algar para todos?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Continuar

● Estar seguro e de acordo com a LGPD e Marco Civil

Não vamos te mostrar aqui toda a Lei e nem os termos jurídicos. Mas na prática esses novos decretos influenciam como os estabelecimentos oferecem o Wi-Fi aos seus clientes, e você já deve saber disso.

Ou seja, o seu cliente pode até preferir deixar seu Wi-Fi sem senha e sem a captação de cadastros, mas que ele esteja ciente dos riscos que corre e da oportunidade que pode estar perdendo.

● Obter retorno sobre o investimento

Talvez esse seja um ótimo ponto para você integrador e provedor, pois você com certeza deve ter resistência do seu cliente quando oferta um infra de Wi-Fi e o cliente acha caro.

Você aumentando a receita, é possível atribuir um Retorno Sobre o Investimento (ROI) da infraestrutura, ou seja, sabendo quando será investido e quais os benefícios, é possível chegar próximo de uma informação que comprova que é lucrativo investir numa infra de Wi-Fi.

Dessa forma conseguimos agregar valor para o custo de uma infraestrutura!



**O que é importante para o
cliente/usuário em um
captive portal e como
escolher um**



A maioria das ferramentas de Wi-Fi no mercado possibilitam que você obtenha os dados dos clientes através do cadastro realizado por ele no momento do acesso e faça algum tipo de interação.

Porém, todos os benefícios que comentamos até aqui dependem da boa **experiência do usuário durante o acesso ao Wi-Fi** e também da **facilidade de mexer no sistema para gestor do estabelecimento**.

Por isso falaremos sobre esses dois pontos a seguir.

Experiência do cliente durante o acesso ao Wi-Fi

Qualquer sistema de Wi-Fi depende totalmente do acesso do usuário a internet para gerar dados relevantes. Por isso, a **experiência de acesso é um pilar fundamental** para que todas as outras estratégias funcionem de acordo com o esperado.

E quais as características de uma boa experiência?

- **Evitar cadastros:** cadastro somente no primeiro acesso
- **Não travar durante o acesso:** velocidade e agilidade
- **Fácil de mexer e agradável aos olhos:** uma boa usabilidade com um bom design
- **Não obrigar o usuário a nada durante o acesso:** possibilidade de apenas acessar o Wi-Fi

Evitar cadastros: cadastro somente no primeiro acesso

A gente sabe que o cadastro é algo que as pessoas não costumam gostar muito. Por isso é prioridade que o usuário **só precise fazer cadastro no primeiro acesso**.

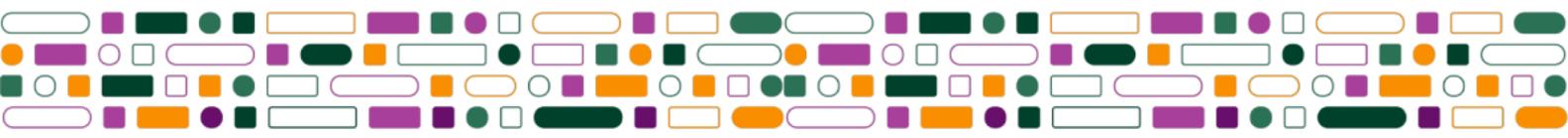
A pior experiência de acesso ao Wi-Fi, é você precisar preencher um cadastro toda vez que vai no mesmo estabelecimento e precisa acessar a internet. Simplesmente não faz sentido!

Aqui no WiFeed, o usuário **só precisa fazer o cadastro apenas uma vez** e em toda a rede WiFeed. Assim o cliente consegue acessar o Wi-Fi sem precisar pedir a senha e nem preencher nenhum cadastro!

Não travar durante o acesso: velocidade e agilidade

Ninguém gosta que sistemas em geral travem, isso é unânime. Mas isso se torna ainda pior quando você está querendo apenas ter acesso a internet e precisa que seja rápido. A gente sabe que isso é o que mais acontece no mercado.

Dessa forma, o sistema de Wi-Fi precisa ser o mais ágil possível para que não trave ou haja lentidão durante a experiência de acesso à internet.





O WiFeed orienta seus clientes sobre quais são as condições mínimas necessárias para entregar uma internet de qualidade - o que garante a velocidade e agilidade do sistema no momento do acesso do usuário. **Costumamos dizer que é melhor não oferecer Wi-Fi do que oferecer um Wi-Fi lento!**

Fácil de mexer e agradável aos olhos: um bom design

Este é um dos principais pontos a serem considerados durante a experiência de acesso. Não há nada pior do que telas cinzas e botões quadrados e sem vida. Isso desestimula o acesso e ainda prejudica a imagem de quem está oferecendo a rede!

O sistema precisa ser convidativo e transmitir confiança e credibilidade para o usuário final. Nós realizamos pesquisas periódicas com nossos usuários para entender qual é a fórmula ideal para entregar a melhor experiência de acesso ao Wi-Fi. **Hoje o WiFeed possui um NPS 88**, estando na zona de excelência da metodologia. É algo do qual nos orgulhamos muito!

Mesmo que você não ligue para isso, quando você observa dois sistemas um ao lado do outro, verá como é melhor aquele que se preocupa com um bom design e o quão mais fácil será de lidar com ele.

Essa responsividade gera uma enorme facilidade de acesso até para as pessoas menos tecnológicas, que às vezes possuem maiores dificuldades ao mexer no celular.

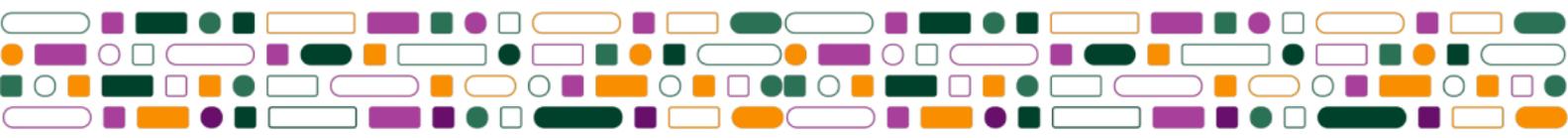
Assim você não precisa se preocupar se quem está tentando acessar o Wi-Fi é um jovem ou um idoso, ambos terão uma melhor experiência e menores dificuldades.

Não obrigar o usuário a nada durante o acesso: possibilidade de apenas acessar o Wi-Fi

Você chega no aeroporto e é obrigado a assistir um vídeo de 30 segundos, que inclusive ficou travando no carregamento. Quem já passou por isso acaba nem querendo mais utilizar o Wi-Fi fora de casa, e vai tentar usar o 4G do próprio celular ou procurar outra rede.

Essa experiência é tão ruim que aqui no WiFeed, durante todo o acesso do cliente a rede, sempre existirá a opção de sair da impactação e fazer a conexão diretamente.

Além de gerar uma melhor experiência ao cliente durante o acesso, também gera dados de *Rejeição* e *Engajamento* de uma campanha. Dessa forma você consegue aprimorar suas campanhas!





Legal, agora que você já sabe qual é uma boa experiência de acesso para o usuário da internet, vamos falar sobre a experiência do seu cliente utilizando a ferramenta. Afinal de contas, o gestor do local precisa acessar os insights que essa ferramenta traz!

Sistema fácil e simples de usar

Agora que o usuário já teve uma boa experiência ao acessar o Wi-Fi e deve voltar mais vezes, é hora de olhar para a plataforma que o seu cliente irá utilizar. Escolher uma plataforma que **realmente vai ajudar a trazer receita para o negócio**, pode ser mais difícil do que parece.

O que você deve levar em conta para a escolha da plataforma?

- **Funcionalidades úteis e aplicáveis:** menos é mais
- **Facilidade de mexer no sistema:** layout amigável
- **Gerar insights:** é preciso trazer receita
- **Estar de acordo com a Lei:** Marco Civil e LGPD

Funcionalidades úteis e aplicáveis: menos é mais

Não adianta de nada ter uma ferramenta com funcionalidades que o seu cliente não sabe usar e que vão trazer dificuldade na operação durante o dia a dia. O sistema de Wi-Fi não pode parecer um painel de controle de um avião. Saber focar naquilo que realmente importa também é fundamental para a ferramenta não cair em desuso.

Tome cuidado para não cair na tentação de olhar algumas funcionalidades nas ferramentas que aparentemente são muito interessantes, mas que precisam de muita dedicação do tempo do seu cliente, para que as informações ali contidas, virem novas fontes de receitas. Lembre-se: menos é mais!

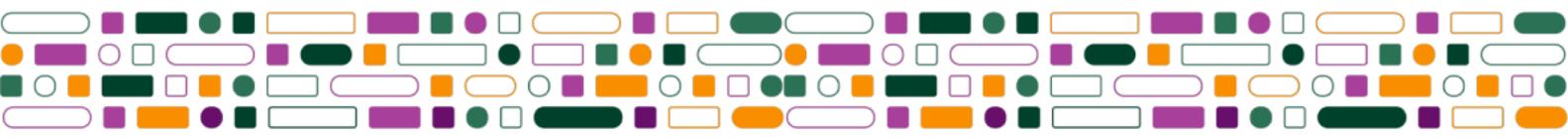
Por isso, atente-se ao que realmente você vai conseguir fazer com os insights que a plataforma traz.

Facilidade de mexer no sistema: layout amigável

Esse ponto vem junto com o anterior. Você precisa de uma ferramenta que vai facilitar o dia-a-dia, trazer novas informações sobre o negócio e, conseqüentemente, **mais vendas**.

Sendo assim, uma ferramenta com interface amigável e fácil de mexer, deixa o aprendizado mais rápido e até mesmo mais automático. Tempo é dinheiro, e o seu cliente precisará de menos tempo para aprender, terá mais tempo para se dedicar ao negócio.

O captive portal deve entregar uma solução e não um problema!





Gerar insights: é preciso trazer receita

Quando o seu cliente contrata uma ferramenta para o negócio, sempre será com o objetivo de que ela ajude a trazer mais receita. Com o Wi-Fi não é diferente.

A questão é que o Wi-Fi não é o core business do negócio, ou seja, quanto menos tempo seu cliente precisar se dedicar para ele, mais tempo ele vai conseguir se dedicar para atividades cruciais.

Aqui no WiFeed nós acreditamos que **o sistema de Wi-Fi deve dar apoio nas demais atividades do seu marketing e entendimento do cliente**, mas que principalmente traga mais receita.

Estar de acordo com a Lei: Marco Civil e LGPD

Nada mais atual do que essa temática. Hoje não é possível deixar o Wi-Fi dos estabelecimentos sem senha ou nenhum tipo de autenticação.

Caso algum crime seja cometido através da internet e o seu cliente não tiver dados para ajudar nas investigações, ele poderá ser considerado um co-autor do crime.

Além disso, captar os dados dos clientes requer o consentimento dos mesmos. Quando estes não quiserem mais seus dados compartilhados, devem ser deletados. Tudo isso fica na responsabilidade do sistema de Wi-Fi.

Na hora que você for escolher uma ferramenta de Wi-Fi, se atente que ela esteja em conformidade com a legislação, dessa forma a sua sugestão de ferramenta estará protegida!

Legal, agora você já consegue vislumbrar os benefícios de trazer inteligência para o Wi-Fi do seu cliente e também como escolher uma boa plataforma de Wi-Fi!

Vamos ver alguns exemplos de campanhas que rodaram aqui no Wi-Fi do WiFeed para inspirar você.



Alguns exemplos de campanha no Wi-Fi inteligente do WiFeed



Visto que você entendeu os pontos tragos até agora, é legal também lhe mostrarmos como funciona na prática uma campanha em um Wi-Fi inteligente.

Para isso, trouxemos alguns exemplos de campanhas de marcas que já anunciaram ou possuem WiFeed no seu estabelecimento.

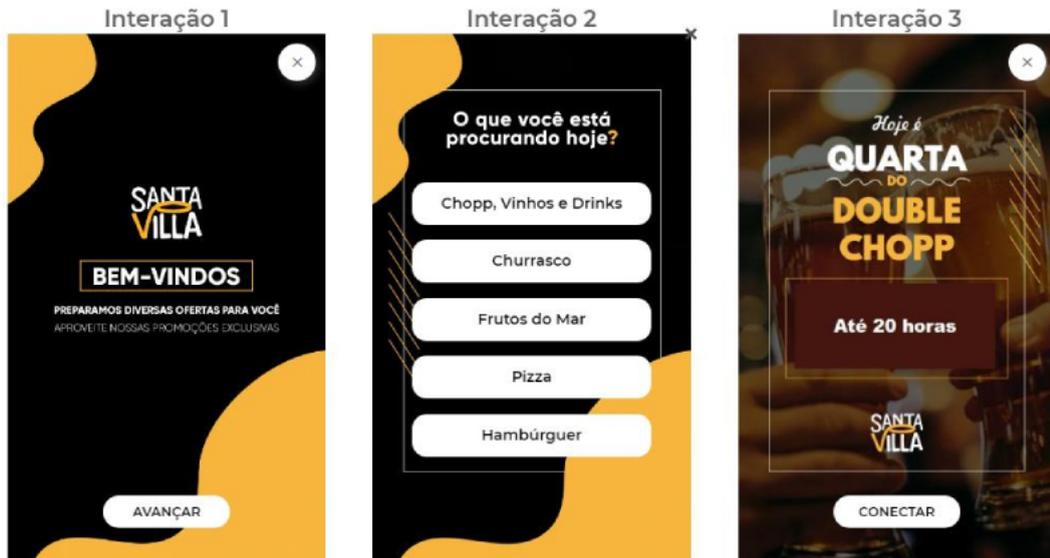
Essas duas campanhas abaixo foram veiculadas pelo [Koch Supermercados](#). A campanha da esquerda mostra a marca da Cola-Cola como anunciante dentro do supermercado, e a da direita mostra uma veiculação institucional do próprio supermercado.





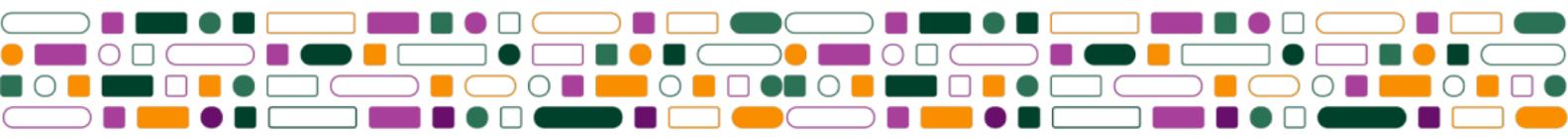
Trazendo mais para os pequenos negócios, temos a campanha do [Santa Villa](#), um complexo gastronômico localizado em São José/SC, que também é um case destaque aqui neste eBook.

Nessa campanha ele pergunta ao cliente o que ele está procurando hoje no complexo e destaca que o dia possui uma ação de “double chopp”.



Essa são só algumas campanhas realizadas por alguns dos nossos clientes. A ideia é trazer para você, provedor e integrador, **que qualquer negócio com um estabelecimento físico pode ter grandes benefícios na comunicação com o cliente via Wi-Fi.**

Sabendo disso, vamos ver algumas empresas que se destacaram no uso do Wi-Fi e viraram case aqui dentro do WiFeed.



Sucesso e os resultado do Wi-Fi inteligente na prática



Você já conseguiu compreender o que é um Wi-Fi inteligente e como ele pode trazer benefícios para o seu cliente. Agora vamos explorar dois cases de sucesso que o Wi-Fi inteligente trouxe resultados e quais foram esses resultados.

O primeiro case é dos [Supermercados Koch](#) e Komprão (Grupo Koch), uma das maiores redes de supermercados de Santa Catarina. E o segundo case é do [Santa Villa](#), um complexo gastronômico que fica localizado em São José próximo a Florianópolis, também em Santa Catarina.

Case Grupo Koch

Com 26 anos de história, o Grupo Koch já é a terceira rede de supermercados com maior faturamento no Estado de Santa Catarina e está entre as 20 maiores do país, conforme ranking da Associação Brasileira de Supermercados – ABRAS 2020. Hoje o grupo possui duas bandeiras, Koch e o Komprão, que já somam 32 lojas em conjunto (34 até o final do ano), e em 2018 o e-commerce entrou para somar na estratégia da empresa.

Antes da chegada do WiFeed, o Grupo Koch possuía uma solução para Wi-Fi “caseira” que não estava atendendo às demandas internas. Somado a isso, a busca por novos meios de mídias digitais para aumentar a receita por loja, trouxe o WiFeed como uma oportunidade para a estratégia.

Resumidamente o WiFeed trouxe resultados das seguintes formas:

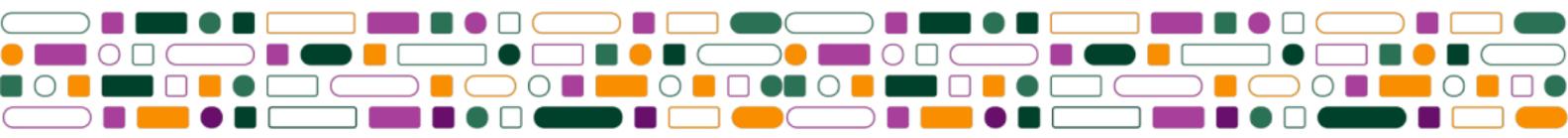
- Agregando ao catálogo do Trade Marketing, fazendo com que eles tivessem mais um formato de mídia a ser vendido para a indústria;
- Captando leads para o marketing, possibilitando assim um aumento de conversão para o time de e-commerce;
- Entregando uma facilidade e trazendo uma solução para empresa, não um novo problema para o TI.

[Veja o Case completo aqui.](#)

Case Santa Villa - Complexo Gastronômico

O Santa Villa de São é um complexo gastronômico que fica localizado em São José/SC. O local traz um conceito diferenciado em termos de complexo gastronômico, com uma construção muito mais robusta do que a maioria dos food parks.

No início da operação do empreendimento, o Luis (fundador) tinha a dor de **possuir apenas um formato para coletar o contato dos clientes**. Ele sempre soube que isso era importante para o seu negócio e que precisava evoluir nessa captação de dados.





Seu objetivo sempre foi **entender o perfil dos clientes e também comunicá-los, de maneira personalizada**, sobre promoções, ofertas e serviços adicionais.

Além disso, o Luis também tinha dificuldade de saber **se os clientes estavam acessando o Wi-Fi gratuito** da casa e se o investimento feito estava valendo a pena.

Procurando algumas soluções no mercado, o Luis encontrou o WiFeed. E acabou optando pela plataforma pois comparado às outras opções foi a **mais simples e prática de utilizar**.

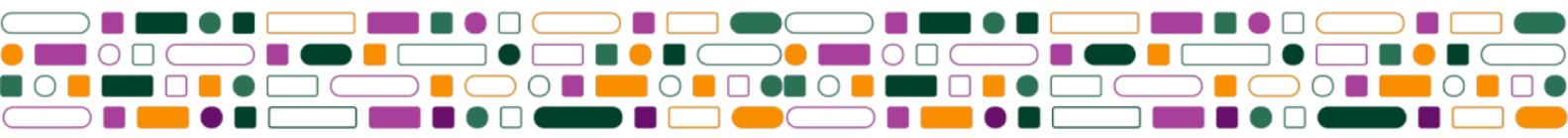
“Nós acabamos escolhendo o WiFeed depois de consultar outras opções também no mercado, mas principalmente pela simplicidade, praticidade.”

Vendo a facilidade de mexer no sistema, Luis começou a explorar mais a ferramenta de forma estratégica e conseguiu alguns grandes resultados:

- Aumentou significativamente a base de cadastro de clientes
- Possibilitou a comunicação personalizada de ofertas e promoções
- Gerou fluxo na casa através de e-mails e mensagens
- Recebeu feedbacks de seus clientes e entendendo suas preferências
- E está em conformidade com a LGPD e o Marco Civil da Internet

[O case completo você consegue acessar clicando aqui.](#)

Agora vamos entender como funciona aqui no WiFeed o programa de parcerias e como você pode aumentar a sua receita como integrador ou provedor.



Como aumentar sua receita como provedor ou integrador



Agora que você já conseguiu vislumbrar todos os benefícios de um Wi-Fi inteligente, seja para o seu cliente ou para o usuário, é hora de te contar como ele também pode trazer benefícios e **mais receita** para você provedor ou integrador.

Nós elencamos três maneiras mais importantes de você incrementar a sua receita, que seria através de:

- Comissionamento de venda do software do Wi-Fi inteligente;
- Aprimoramento de infraestrutura e plano de internet.
- Fidelização dos seus clientes pela entrega de diferenciais competitivos

No primeiro caso, como você estará trabalhando e sendo parceiro de outra empresa como o WiFeed, você será comissionado quando realizar uma venda do software para um cliente seu. Você com certeza deve conhecer empresas e parceiros que atuam do mesmo formato.

Como você já sabe e te mostramos até aqui, o Wi-Fi inteligente agrega bastante valor ao Wi-Fi de estabelecimentos, e é nesse ponto que entra a segunda maneira de incrementar a sua receita. Vamos te explicar como.

Uma vez que o cliente vê mais valor no Wi-Fi e percebe que poderá aumentar o faturamento do seu negócio com as informações captadas através do Wi-Fi, ele com certeza terá interesse em oferecer um Wi-Fi de qualidade para o seu cliente para incentivá-lo a usar.

É crucial que o Wi-Fi oferecido ao cliente seja de qualidade, caso contrário a experiência do cliente poderá ser muito ruim.

Esse incremento na qualidade do Wi-Fi vai fazer com que consequentemente aumente o interesse do seu cliente em contratar links de internet melhores e equipamentos de primeira linha. Também gerando maior receita para você.

Agora, sabendo dos formatos que você tem como aumentar a sua receita, deve ter percebido que pode oferecer o Wi-Fi inteligente tanto para os atuais clientes como também para os clientes novos.

Isso com certeza vai te trazer muitos benefícios!





Considerações Finais

Esperamos que com a leitura deste eBook você tenha trago a você, provedor e integrador, uma visão mais ampla e prática de como um Wi-Fi inteligente pode ser seu aliado nas estratégias, tanto nas estratégias e benefícios para seus clientes, como também para você que terá um novo produto a ofertar.

Para fechar, vamos as principais lições do e-book:

- Entendemos que um Wi-Fi inteligente gera uma maior comunicação com o público de estabelecimentos
- Vimos como o Wi-Fi inteligente pode agregar valor para o custo de uma infraestrutura
- Aprendemos como escolher um bom sistema de Wi-Fi e os motivos
- Observamos na prática como estabelecimentos têm sucesso com um Wi-Fi inteligente, seja ele uma grande empresa ou uma pequena empresa
- Vimos como oferecer mais para o seu cliente e ainda como obter um faturamento extra por isso

Para finalizar, lembre-se que as tecnologias evoluem, é uma questão de se você quer tirar proveito de ser o pioneiro ou não nessa mudança. Agora mãos à obra!

Ficou interessado? Gostaria de oferecer um Wi-Fi inteligente para o seu cliente? Fale com um dos especialistas do **WiFeed!** Será um prazer conversar com você e entender a necessidade dos seus clientes!

[Falar com um especialista](#)

