

# OMID CLOUD

## Programa de Parceiros

### Módulo 007 — Gestão de Clientes e Suporte Técnico

Versão 1.0

*Classificação: Interno — Uso Exclusivo para Parceiros Autorizados*

#### 1. Visão Geral

Este documento integra o Módulo 007 do Programa de Parceiros da Omid Cloud e aborda aspectos críticos para o sucesso na gestão de clientes e na entrega de suporte técnico. Compreender os modelos de tier, as responsabilidades do parceiro, os diferenciais da Omid e as estruturas de suporte é essencial para maximizar satisfação do cliente e rentabilidade do parceiro.

##### 1.1 Público-Alvo

Este material é destinado exclusivamente a parceiros autorizados do Programa de Parceiros da Omid Cloud, incluindo:

- Gestores de contas e account managers
- Equipes de suporte técnico e pré-vendas
- Arquitetos de soluções
- Diretores e proprietários de empresas parceiras
- Profissionais de customer success

##### 1.2 Objetivo

Capacitar parceiros a:

- Compreender os modelos de tier e estrutura de comissionamento
- Gerenciar clientes de forma eficaz e rentável
- Oferecer suporte técnico alinhado com a Omid
- Maximizar retenção de clientes e satisfação
- Escalar para tiers superiores e aumentar comissionamento

Documento interno para uso de qualificação de Partners

## 2. Modelo de Parceria da Omid

### 2.1 Proposta de Valor para Parceiros

A Omid oferece aos parceiros uma estrutura operacional robusta que permite focar em vendas e relacionamento com clientes, enquanto a Omid gerencia infraestrutura, suporte técnico, performance e qualidade. O parceiro se beneficia dessa estrutura sem ter que gerenciar esses aspectos.

### 2.2 Campanha de Relançamento

Na primeira venda do ano, o parceiro é classificado automaticamente como "Diamond Partner" e recebe 16% de comissão sobre o valor do contrato. Essa comissão é paga conforme o cliente quita as faturas, antes de retornar à sua classificação de tier padrão.

**Benefício:** Isso oferece um incentivo imediato para fechar a primeira venda grande do ano, acelerando o caminho para prêmios e aumentando comissionamento.

## 3. Diferenciais Competitivos da Omid

### 3.1 Cloud Pública e Verticalizada

A Omid oferece uma nuvem pública com orquestração, elasticidade e alta disponibilidade. Diferentemente de hosting ou nuvem privada, a Omid é verticalizada: possui e gerencia seus próprios datacenters e operações de cloud, o que é raro no Brasil.

**Vantagem:** Controle total, responsabilidade única, sem depender de terceiros para infraestrutura física.

### 3.2 Otimização de Custos

Por ser verticalizada, a Omid elimina bitributação e oferece um custo de cloud mais enxuto. Há um ponto focal único para toda a infraestrutura (IaaS e PaaS), simplificando gestão e reduzindo custos operacionais.

### 3.3 Proximidade e Atendimento Humanizado

A Omid oferece suporte especializado no Brasil com múltiplos canais: 0800, WhatsApp, contato direto com time de engenharia para clientes relevantes. Isso contrasta com a distância das grandes nuvens globais.

**Diferencial:** Suporte em português, conhecimento de regulamentações brasileiras, resposta rápida a problemas.

### 3.4 Previsibilidade Financeira

Contratos em reais, sem repasse de câmbio. O custo de tráfego de dados (data egress/ingress) é fixo por link de dados, permitindo que o cliente saiba exatamente quanto pagará.

### 3.5 Performance Garantida

A Omid garante alta performance desde as instâncias de entrada, permitindo otimização de licenciamentos de software (ex: por CPU). Isso reduz custos do cliente e melhora ROI.

### 3.6 Soberania de Dados 100% Brasileira

Os dados estão 100% no Brasil, garantindo conformidade com LGPD e maior segurança contra acessos governamentais estrangeiros ou tensões geopolíticas. A orquestração da cloud também é brasileira.

### 3.7 Infraestrutura e Certificações Robustas

A Omid possui dois datacenters Tier III próprios (São Paulo e Rio de Janeiro), movidos por energia 100% renovável. Detém certificações ISO 9001, ISO 27001, ISO 37001 e PCI-DSS

### 3.8 Tecnologia Cognitiva e Observabilidade

A Omid oferece uma "cloud cognitiva" com observabilidade total via IA, permitindo detecção proativa de problemas e otimização de recursos.

## 4. Flexibilidade Contratual da Omid

### 4.1 Cancelamento com Multa Reduzida

A Omid oferece multa de 50% sobre o valor restante do contrato, em comparação com 100% em outras nuvens. Isso oferece mais flexibilidade ao cliente e reduz risco de lock-in.

### 4.2 Pull de Recursos

O comprometimento do cliente é com o valor do contrato, não com máquinas virtuais específicas. O cliente pode reconfigurar o ambiente livremente, desde que o valor da fatura seja mantido.

**Vantagem:** Flexibilidade para ajustar recursos conforme necessidade, sem necessidade de renegociar contrato.

### 4.3 Aditivos Contratuais Sem Lock-in Financeiro

Novos serviços adicionados durante o contrato recebem o mesmo desconto de fidelidade do contrato original e não estendem a duração total do contrato.

**Benefício:** Evita o "lock-in" financeiro comum em outras soluções, permitindo crescimento sem penalidades.

## 5. Gestão de Clientes

### 5.1 Responsabilidades do Parceiro

- Relacionamento comercial com o cliente
- Identificação de oportunidades de venda e upsell
- Suporte de pré-venda e consultoria técnica (conforme tier)
- Gestão de contas e comunicação regular
- Coleta de feedback e satisfação do cliente

### 5.2 Responsabilidades da Omid

- Suporte técnico 24x7
- Gerenciamento de infraestrutura e performance
- Conformidade e segurança
- Atualizações e manutenção de plataforma
- Escalação de problemas complexos

### 5.3 Canais de Suporte ao Parceiro

- WhatsApp: Suporte rápido para dúvidas comerciais e técnicas
- Email: [parceiros@omid.com.br](mailto:parceiros@omid.com.br)
- Portal de Documentação:  
<https://webdrive.omidsolutions.com/s/FdJL7yPodPa6XQP>

## 6. Estratégia de Retenção de Clientes

### 6.1 Comunicação Regular

Mantenha contato regular com clientes para entender necessidades, coletar feedback e identificar oportunidades de melhoria. Isso reduz churn e aumenta satisfação.

### 6.2 Monitoramento de Performance

Acompanhe métricas de performance da infraestrutura do cliente (uptime, latência, utilização). Isso permite identificar problemas proativamente e oferecer otimizações.

Documento interno para uso de qualificação de Partners

### **6.3 Oportunidades de Upsell e Cross-sell**

Identifique oportunidades para expandir o contrato (mais recursos, novos serviços). Use dados de utilização para sugerir otimizações que beneficiem o cliente.

### **6.4 Suporte Proativo**

Ofereça suporte proativo, não apenas reativo. Antecipe problemas, sugira melhorias e mantenha o cliente informado sobre novidades da plataforma.

## **7. Escalação para Tiers Superiores**

### **7.1 Estratégia de Crescimento**

Para escalar de tier, o parceiro precisa aumentar TCV (Total Contract Value) anual. A estratégia deve focar em:

- Fechar vendas maiores (clientes com maior potencial de MRR)
- Expandir base de clientes
- Oferecer suporte de qualidade para reter e expandir clientes existentes
- Investir em equipe técnica qualificada (para acessar Reseller com Pré-Venda)

### **7.2 Benefícios de Escalar**

- Comissionamento mais alto (até 16% em Diamond Partner)
- Acesso a descontos maiores (para VAR)
- Acesso a prêmios exclusivos (viagens, carro)
- Suporte prioritário da Omid
- Reconhecimento como parceiro estratégico

## **9. Premiações para Parceiros**

### **9.1 Prêmios de Vendas**

Para destaques em vendas, a Omid oferece passagens para quatro dias em um resort all-inclusive no Brasil. As passagens são oferecidas em pares, permitindo que o parceiro leve membros de sua equipe (vendas, pré-vendas, engenharia). A viagem é prevista entre fevereiro e março.

### **9.2 Prêmio para Líder Geral de Vendas**

O parceiro que alcançar o maior volume de vendas em MRR no ano ganha um carro como prêmio máximo. Esse prêmio reconhece o desempenho excepcional e motiva toda a equipe.

Documento interno para uso de qualificação de Partners

**Motivação:** Esses prêmios são incentivos poderosos para mobilizar equipes e focar em vendas. Comunique a campanha internamente para maximizar engajamento.

## 10. Próximos Passos

Para parceiros que desejam maximizar sucesso em gestão de clientes e suporte:

- Compreender seu tier atual e TCV necessário para escalar
- Estruturar plano de crescimento para aumentar TCV
- Investir em equipe técnica qualificada (para acessar melhores comissionamentos)
- Implementar estratégia de retenção e upsell
- Comunicar prêmios e campanhas internamente
- Manter contato regular com Omid para suporte e orientação