



Uma operação contínua para o CRM crescer com cada PDV

Suporte, evolução e inteligência do CRM em uma única parceria recorrente — com investimento progressivo pela escala da rede.

Uma equipe próxima à gestão para transformar prioridades em produto, integração e decisão.

PREPARADA PARA

Kiosk Brands

Amália · Touti · Yes

PREPARADA POR

W

welabs

31 de agosto de 2026

VALIDADE

30 dias

Proposta comercial

Recorrência alinhada ao crescimento da rede

W welabs

Continuidade operacional e capacidade de produto em uma única relação. A Kiosk Brands mantém autonomia; a Welabs sustenta contexto, equipe e cadência.

continuidade + produto + dados

Proximidade

Canal prioritário e acesso direto à gestão.

Produto

Prioridades top-down viram solução, roadmap ou apoio à decisão.

Escala

A rede cresce e o custo médio por PDV diminui.

PRINCÍPIO DA
PARCERIA

Autonomia para a Kiosk Brands. Contexto e prontidão na Welabs.

Um braço efetivo da Kiosk Brands

W welabs

Produto, operação e dados tratados como uma capacidade contínua — não como uma fila de tarefas avulsas.

Atendimento prioritário

Chamados, triagem, histórico e prioridades visíveis.

Produto e gestão

Descoberta, desenho, priorização e evolução contínua.

Inteligência de dados

Indicadores, segmentações e analytics para decisão.

Ecossistema integrado

Saurus, SAP, Shopify, e-commerce e novas APIs.

Relacionamento omnicanal

Carteira, histórico, WhatsApp, campanhas e automações.

Fidelização e crescimento

Cashback, reativação e leitura de comportamento.

Caminho claro para substituir o EuFalo

W welabs

O CRM pode consolidar relacionamento, campanhas, carteira e fidelização — assumindo a posição do EuFalo com transição governada.

Mapa de paridade

Recursos, regras, jornadas, integrações e aceite.



Absorção da carteira

Extração, normalização, conciliação e migração.



Transição controlada

Piloto, homologação por marca e desligamento rastreável.

DE

ferramentas e bases fragmentadas



PARA

uma visão única de relacionamento

COMPROMISSO RESPONSÁVEL

Aderência tratada como evolução de produto. Licenças, extrações e serviços de terceiros ficam fora da recorrência.

O que a recorrência coloca à disposição

W welabs

Suporte e manutenção

N1, N2 e N3; correção, prevenção, segurança e observabilidade.

Evolução de produto

Descoberta, design e implementação do roadmap compartilhado.

Dados e analytics

Indicadores, painéis, segmentações e análises da rede.

Integrações

Monitoramento dos conectores e novas integrações viáveis.

Governança executiva

Rito mensal, backlog transparente e canal direto com a gestão.

FRONTEIRA

A recorrência evolui capacidades compartilhadas. Demandas exclusivas ou extraordinárias são dimensionadas e aprovadas separadamente.

Investimento progressivo por PDV

W welabs

A cobrança é marginal: cada faixa aplica sua tarifa somente aos PDVs contidos nela. O valor nunca diminui quando a rede cresce e o custo médio cai de forma contínua.

COMPROMISSO MÍNIMO

R\$ 11.000 /mês

até 200 PDVs ativos

Até 200 PDVs

Compromisso mínimo

R\$ 55,00
/PDV

R\$ 11.000,00/mês

Do 201º ao 400º

Somente PDVs da faixa

R\$ 50,00
/PDV

+ até R\$ 10.000,00

Do 401º ao 600º

Somente PDVs da faixa

R\$ 45,00
/PDV

+ até R\$ 9.000,00

A partir do 601º

Somente PDVs excedentes

R\$ 40,00
/PDV

Sem teto de expansão

Compromisso mínimo mensal de R\$ 11.000,00, correspondente a até 200 PDVs ativos em produção.

Quanto maior a rede, menor o custo médio

W welabs

O mínimo mantém equipe e prontidão. A progressividade devolve eficiência conforme a rede escala.

200 PDVS R\$ 11.000 /MÊS média de R\$ 55,00 por PDV	400 PDVS R\$ 21.000 /MÊS média de R\$ 52,50 por PDV	600 PDVS R\$ 30.000 /MÊS média de R\$ 50,00 por PDV	800 PDVS R\$ 38.000 /MÊS média de R\$ 47,50 por PDV
--	--	--	--



DEFINIÇÃO OBJETIVA

Conta cada PDV ativo em produção. Testes e unidades formalmente inativadas não são faturados.

Governança simples, prioridade visível

W welabs

CANAL

Plataforma prioritária de atendimento e canal executivo

JANELA PADRÃO

Dias úteis, 9h às 18h (Brasília)

RITO

Revisão mensal de operação, produto, dados e roadmap

DISPONIBILIDADE ALVO

99,8% mensal, observadas exclusões contratuais

SLA de primeira resposta

P1	Crítica	Operação crítica indisponível, sem alternativa.	até 2 horas úteis
P2	Alta	Impacto relevante, com operação parcial.	até 4 horas úteis
P3	Média	Falha parcial ou degradação sem bloqueio.	até 1 dia útil
P4	Baixa	Dúvida, orientação ou baixo impacto.	até 2 dias úteis

Os prazos acima são de primeira resposta e início da triagem. Prazo de solução depende de diagnóstico, severidade, dependências e acesso aos ambientes.

Primeiros 90 dias

W welabs

Uma entrada curta para assumir contexto, criar previsibilidade e começar a evoluir com evidência.



0-30 dias

Assumir e medir

Canais, acessos, observabilidade, inventário de integrações, baseline de indicadores e backlog inicial.



31-60 dias

Estabilizar e priorizar

Tratamento dos riscos mais relevantes, rito executivo, mapa EuFalo e roadmap trimestral.



61-90 dias

Evoluir e escalar

Primeiras entregas de produto e analytics, plano de transição e visão de integrações por prioridade.

Ao final do ciclo

operação observável

Decisão

backlog e roadmap únicos

Transição

mapa EuFalo validado

Gestão

indicadores priorizados

Condições comerciais

W welabs

PRAZO INICIAL	24 meses, com renovação mediante acordo entre as partes
REAJUSTE	Anual pelo IPCA, ou índice que o substitua
FATURAMENTO	Mensal; vencimento e dados cadastrais a definir no contrato
INÍCIO	Até 15 dias após assinatura e liberação dos acessos necessários
RESCISÃO	Condições, aviso prévio e transição assistida a consolidar no instrumento definitivo

Premissas para o instrumento definitivo

1. Backlog único, com reordenação para urgências operacionais.
2. A Kiosk Brands fornece acessos, dados, interlocutores e decisões.
3. Integrações dependem das interfaces e limites de terceiros.
4. Segurança, propriedade intelectual e LGPD seguem para o contrato.
5. Os documentos anexos de expansão permanecem inalterados.

ESCOPO NÃO RECORRENTE

- Projetos exclusivos ou com prazo fechado fora do roadmap
- Licenças, infraestrutura, APIs e serviços de terceiros
- Operação manual, atendimento ao consumidor ou alocação dedicada
- Atividades presenciais, equipamentos ou integrações sem interface
- Migrações sem acesso e qualidade de dados previamente validados

O CRM no centro da operação de relacionamento.

W welabs

Suporte próximo

Prioridade, contexto e resposta.

Dados melhores

Indicadores acionáveis para a gestão.

Integrações sustentadas

Conectores observáveis e evolutivos.

Evolução contínua

Roadmap com visão de produto.

PRÓXIMO PASSO

Validar a base inicial de PDVs, os interlocutores de governança e o plano de 90 dias.

PROPONENTE

Welabs

Douglas

CLIENTE

Kiosk Brands

Responsável e aceite a definir