

Minutos Telecom



Pedro Goudet

ADRAR

Toulouse - 2024 / 2025

1 INTRODUCTION

1.1 Présentation Détaillée

Présente sur le marché depuis 2007, avec une solide expertise dans les services de télécommunications et les technologies de l'information, **Minutos** intègre des solutions pour des entreprises de différentes tailles et besoins variés. Elle propose des services de conseil, de support technique, d'internet dédié, de haut débit, de téléphonie, ainsi que d'autres services de télécommunications.

Opérant dans la région métropolitaine de Campinas (São Paulo, Brésil) et ses environs, l'entreprise a connu une croissance régulière de 15 % au cours des trois dernières années, comptant actuellement environ 500 clients, parmi lesquels la maison d'édition Melhoramentos, l'hôtel Nacional INN, et Embraer, entre autres.

Sa mission est de contribuer à la croissance de ses clients en offrant des services de haute qualité, reposant sur des technologies de pointe, avec des prix compétitifs et un support personnalisé.

1.2 Intervenants

Le client :

M. Rafael Vianna – Manager

M. Gabriel Vianna – Responsable technique

2 ANALYSE MARKETING

2.1 Contexte

En tant qu'ami de longue date du propriétaire, j'ai repéré une opportunité stratégique pour **Minutos Telecom**. Après s'être imposée comme un acteur compétitif sur le marché et avoir connu une croissance soutenue ces dernières années, l'entreprise est aujourd'hui dans une position favorable pour concentrer ses efforts sur l'amélioration de sa présence en ligne.

J'ai ainsi eu l'occasion d'analyser son site web actuel, d'en faire une évaluation technique et d'identifier des axes d'amélioration. J'ai proposé une solution visant, d'une part, à approfondir mes compétences et, d'autre part, à permettre à l'entreprise de tirer pleinement parti des bénéfices de cette démarche.

2.2 Objectif

En tenant compte des éléments de contexte précédemment mentionnés, M. Vianna et moi avons défini quatre objectifs principaux pour l'entreprise : **affiner sa présence en ligne, renforcer sa marque, attirer de nouveaux clients et fidéliser la clientèle existante.**

2.3 Concurrence

Le marché des télécommunications dans la région métropolitaine de Campinas est très compétitif, avec des acteurs majeurs tels que Vivo et Claro, qui bénéficient d'une couverture nationale et d'un portefeuille diversifié incluant des services de télévision, d'internet et de téléphonie. Desktop, un fournisseur régional de taille moyenne, est également un concurrent direct, en plus de plusieurs petits prestataires locaux.

L'avantage principal de **Minutos Telecom** par rapport à ces grands concurrents réside dans son **service personnalisé** et son **support client** différencié. L'entreprise se concentre sur les clients recherchant des services d'internet et de téléphonie sans avoir à souscrire à des offres groupées incluant la télévision, ce qui peut être perçu comme une faiblesse par une partie du marché.

2.4 Cible

Minutos Telecom se concentre principalement sur les petites et moyennes entreprises ainsi que sur les particuliers ayant besoin d'une connexion Internet fiable et d'un support efficace. La clientèle locale privilégie avant tout la stabilité du service et un service client réactif, notamment dans les zones où les grands opérateurs ne garantissent pas toujours un accompagnement rapide et personnalisé. La répartition de la clientèle de Minutos est d'environ 30 % de particuliers et 70 % d'entreprises.

Bien que l'absence de services de télévision puisse limiter l'intérêt de certains consommateurs, l'entreprise compense en offrant des forfaits axés sur l'internet haut débit et la téléphonie de qualité, attirant ainsi ceux qui privilégient l'économie et un service de proximité.

2.5 Charte Graphique

Logo du client :

minutos
internet & telefonia



Palette de couleurs définie par le client :



La typographie choisie est la police **Inter**, pour sa sobriété et son sérieux, idéals pour un site qui s'engage à traiter des sujets aussi sensibles que la communication d'une entreprise ou d'un foyer, ainsi que leur sécurité. Les variations typographiques seront établies en modifiant le poids de la police selon la hiérarchie du texte.

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz
 0123456789

2.6 Charte Éditoriale

Le texte est toujours présenté dans un ton formel, professionnel et corporatif. La seule exception à cette règle se trouve sur la page des produits résidentiels, où le public, étant différent, recherche des solutions distinctes pour ses besoins en matière de fournisseur internet.

2.7 Stratégie

La stratégie de communication de **Minutos Telecom** doit se concentrer sur la mise en avant des éléments différenciateurs qui la rendent compétitive sur le marché :

- **Support personnalisé** : Mettre en avant un service client rapide et spécialisé, un aspect que les grands opérateurs ne parviennent souvent pas à offrir avec la même efficacité.
- **Technologie de pointe** : Communiquer l'utilisation de technologies avancées qui garantissent la qualité et la stabilité des services.
- **Tarifcation compétitive** : Souligner des prix justes et accessibles, en particulier pour les clients résidentiels et professionnels cherchant à réduire leurs coûts sans compromettre la qualité.
- **Marketing digital** : Renforcer la présence en ligne grâce à des campagnes sur les réseaux sociaux et des publicités ciblées pour les consommateurs et entreprises locales insatisfaits des services des grands opérateurs.

3 DÉFINITION DES BESOINS

3.1 Page d'Accueil

La page d'accueil du site sera principalement composée d'éléments institutionnels renforçant l'image de la marque et visant à fidéliser le client. Certains éléments seront exclus de cette page afin de faciliter l'assimilation par l'utilisateur et d'éviter un trop-plein d'informations redondantes qui apparaîtront ailleurs sur le site. Chaque information sera présentée de manière organisée et simple dans sa section spécifique.

Des boutons d'appel à l'action inciteront l'utilisateur à explorer les différentes sections du site, qu'il s'agisse de la page de services résidentiels, de services aux entreprises, de la page de contact ou de l'espace client. Un carrousel de 3 à 5 visuels rotatifs sera positionné juste en dessous de l'en-tête, permettant ainsi la mise en avant de produits spécifiques ou de promotions ponctuelles.

La barre de navigation, pour rester concise, inclura un bouton "Client", pour toutes les fonctionnalités destinées aux utilisateurs déjà clients, qu'ils aient un compte de connexion ou non.

Le canal de vente sera bien mis en évidence pour faciliter l'accès du client à l'équipe commerciale, favorisant ainsi la conversion. Enfin, le pied de page servira à rendre accessibles de manière simple toutes les informations de contact de **Minutos Telecom**, et à faciliter l'accès au support technique pour l'utilisateur.

3.2 Page 'Corporativo'

La page dédiée aux entreprises présente l'ensemble de la gamme de produits et services de **Minutos**, avec un accent particulier sur les besoins des entreprises. La

communication y est plus formelle, mettant en avant la diversité des offres ainsi que le prix compétitif de l'internet à large bande, qui constitue le produit phare.

Le design a été conçu pour organiser l'information sous la forme d'un catalogue simple, permettant aux clients de visualiser rapidement les services susceptibles de les intéresser pour leur entreprise.

Parmi les services proposés, un des blocs colorés attire l'attention de l'utilisateur sur l'appel à l'action pour contacter l'équipe de vente en vue d'une conversion éventuelle.

3.3 Page 'Residencial'

La page résidentielle, étant destinée aux familles et aux particuliers, adopte un ton plus informel et utilise des images pour influencer l'utilisateur. Les arguments de vente sont présentés de manière différente, s'adaptant ainsi au public ciblé.

Le bloc de couleur distincte, tout comme sur la page "Corporativo", invite l'utilisateur à souscrire à l'un des services proposés.

Sachant qu'au Brésil, les consommateurs préfèrent un contact direct avec le vendeur et que WhatsApp est une application largement utilisée à cet effet, chaque produit disposera d'un lien direct vers le WhatsApp du centre de ventes. Une fois redirigé, le client aura déjà un message pré-écrit, tel que : « Bonjour **Minutos**, je suis intéressé(e) par le plan Internet de 500 Mb. »

3.4 Page 'Corporativo'

La page dédiée aux services corporatifs ressemble beaucoup à celle des services résidentiels, à la différence que le langage y est plus formel et adapté au contexte professionnel. De même, les images sont sélectionnées pour refléter une identité plus corporative.

3.5 Page 'Contato'

La page de contact reprend les informations présentes dans le pied de page, tout en ajoutant un formulaire de contact pour les clients qui préfèrent envoyer un message directement.

3.6 Cliente

La section déroulante destinée aux clients comprend plusieurs pages spécifiquement conçues pour les abonnés de Minutos Telecom :

- **Espace Client** : Une zone de connexion permettant aux clients d'accéder à leur espace personnel ou professionnel pour consulter leurs factures, effectuer des paiements en ligne, vérifier l'historique d'utilisation, etc. Sur cette page, il y a deux boutons permettant au client de réinitialiser son mot de passe en cas d'oubli, ou de créer un nouveau compte s'il n'en possède pas encore un.
- **Contrats** : Les contrats des offres proposées sont librement accessibles à toute personne intéressée, témoignant ainsi de la transparence de l'entreprise concernant ses accords. Cette page n'est donc pas exclusivement réservée aux clients.
- **Speed Test** : Ce lien redirige vers un site externe dédié à la mesure de la vitesse de connexion Internet des utilisateurs.
- **SoftPhone** : Cette page propose un lien de téléchargement pour le SoftPhone, un logiciel transformant l'ordinateur du client en une centrale téléphonique.
- **Support** : Ce lien redirige également le client, via l'API de WhatsApp, vers un contact direct avec l'équipe d'assistance technique.

4 SEO

5 DEROULEMENT DU PROJET

5.1 L'Arborescence



5.2 UML Use Case

5.2 Planification

5.3 Devis

5.1 Livrables

Une fois rendu le site prêt, vous recevrez les documents qui suivent :

- Document Photoshop avec les bonnes dimensions pour la création des bannières des carrousels version desk, tablette et portable.

X ANNEXES :

x.1 Site web actuel de Minutos Telecom

- Page d'accueil

The screenshot displays the homepage of Minutos Telecom, featuring a navigation bar with links for Residential, Corporate, Contact, Services, Area do Cliente, and Software Download. The main banner promotes 'PLANOS BANDA LARGA CORPORATIVOS' with two options: '300 MEGA' for R\$ 299,00/mês and '500 MEGA' for R\$ 399,00/mês. Below this, a section titled 'Projetos Referência em Internet Empresarial' highlights a 'Link de Internet Dedicado' with benefits such as 24x7 support, fiber optic or copper network, 100% upload, IP fixed and static, and 24x7 monitoring. The 'Internet Banda Larga' section lists features like Fiber Optic, unlimited bandwidth, 50% upload, no line usage, and personalized support. A 'Tecnologia VoIP' section emphasizes cost reduction and high-quality meetings. The footer includes icons for innovative ideas, exclusive service, and point-to-point performance.

minutos
Internet & telefonia

Residencial Corporativo Contato Serviços Área do Cliente Software Download

PLANOS BANDA LARGA CORPORATIVOS

+IP fixo
+Upload 70%

+Suporte Diferenciado
+Instalação Facilitada

Planos a partir de

Business 300 Business 500

300 MEGA Por R\$ 299,00 MÊS no plano de 36 meses

500 MEGA Por R\$ 399,00 MÊS no plano de 36 meses

Projetos Referência em Internet Empresarial.

Link de Internet Dedicado

- ✓ Suporte Personalizado 24x7
- ✓ Fibra Óptica ou Rede Cobre
- ✓ 100% de Upload
- ✓ IP Fixo e Estático
- ✓ Acesso ao Monitoramento 24x7

Internet Banda Larga

- Fibra Óptica
- Ilimitada
- 50% de Upload
- Sem uso de linha
- Suporte Personalizado

Suas reuniões em alta definição, sem travar.

Tecnologia VoIP

Com a tecnologia VoIP, sua empresa REDUZ O CUSTO da conta telefônica e seus funcionários podem falar muito mais!

Além de economizar, essa tecnologia também apresenta como vantagens:

- ✓ Segurança: As ligações por VoIP são criptografadas e podem ser gravadas.
- ✓ Escalabilidade: Seus funcionários podem configurar e fazer VoIP em qualquer lugar: em celulares, computadores, tablets para fazer e receber chamadas.
- ✓ Mobilidade: A tecnologia VoIP permite fazer ligações de qualquer lugar do mundo, desde que haja conexão com a internet.

Além de diversas outras vantagens.

Entre em contato conosco e verifique a disponibilidade deste serviço no seu local.

- IDEIAS INOVADORAS E EFICIENTES
- ATENDIMENTO EXCLUSIVO
- DESEMPENHO DE PONTA A PONTA

Central de Vendas

Precisa de mais informações, tirar dúvidas ou contratar nossos serviços?

Entre em contato pelo número:
(19) 3081.0000



Problemas Técnicos?

Nosso suporte é dado via WhatsApp com maior agilidade e sem robôs.

Entre em contato pelo número:
(19) 3081.0000



Entre em contato pelo número:
(19) 3081.0000

Fale Conosco

- Telefone: +55 19 3081 0000
- WhatsApp: +55 19 3081 0000
- SAC: 0800 602 7300
- contato@minutosatv.com.br
- suporte@minutosatv.com.br
- Av. Marechal Rondon, 700 - Sala 210 - Campinas/SP - Brasil

© Copyright 2020 - 2024 | Criado por Minutos Telecom | All Rights Reserved.

Suporte Técnico:



• Résidentiel

minutos
internet & telefonia

PLANOS RESIDENCIAIS

Internet para toda a família.

minutos
internet & telefonia

300 MEGA

• WiFi e Instalação Gratuita

Por R\$ **79,90** mds

Assine Já!

300 MEGA

- Internet Banda Larga.
- Para quem quer estar sempre conectado.

minutos
internet & telefonia

500 MEGA

• WiFi e Instalação Gratuita

• First-Start Semáforo

Por R\$ **129,90** mds

Assine Já!

500 MEGA

- Ideal para quem quer jogar sem interrupções.
- Ligação para fios limitados.

• Corporatif

minutes
internet & telefonia

Residencial Corporativo Contatos Contratos Área de Clientes Software Download




SERVIÇOS CORPORATIVOS

Para empresas de todos os tamanhos.

Internet com Link Dedicado Cabeamento Estruturado

Internet Banda Larga Consultoria de TI

Internet Banda Larga Consultoria de TI

PABX Virtual Servidores em Cloud

Hospedagem de Sites Hospedagem de E-mails

CFTV

Hospedagem de Sites Hospedagem de E-mails

CFTV


Assine JÁ

Fale Conosco

- Telefone: +55 19 3081 0000
- WhatsApp: +55 19 3081 0000
- SAC: 0800 602 7300
- contato@minutoscorp.com.br
- suporte@minutoscorp.com.br
- Av. Marechal Rondon, 700 - Sala 310 - Campinas/SP - Brasil

© Copyright 2020 - 2024 | Criado por Minutos Telecom | All Rights Reserved

Suporte Técnico:



- Contact

minutes
internet & telefonia

Residencial Corporativo Contatos Contratos Área de Clientes Software Download

minutes
internet & telefonia

Telefone: +55 19 3081 0000
SAC: 0800 602 7300
E-mail: contato@minutoscorp.com.br


Nome *

E-mail *

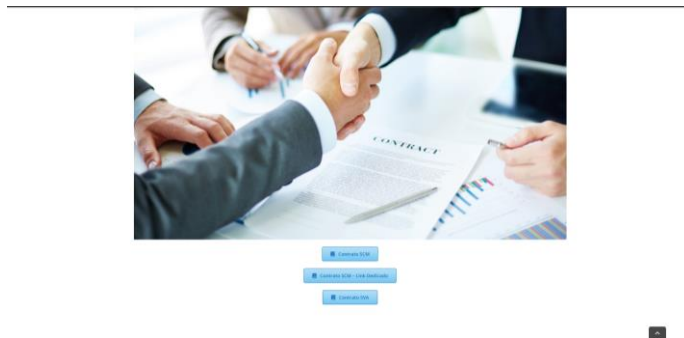
Assunto

Mensagem *

Enviar



- Contrats



- Page client (externe)



La page actuelle de **Minutos Telecom** répond déjà aux besoins des clients et des prospects. Elle présente une bonne architecture de page, un texte concis et des messages clairs, mais plusieurs points nécessitent des améliorations :

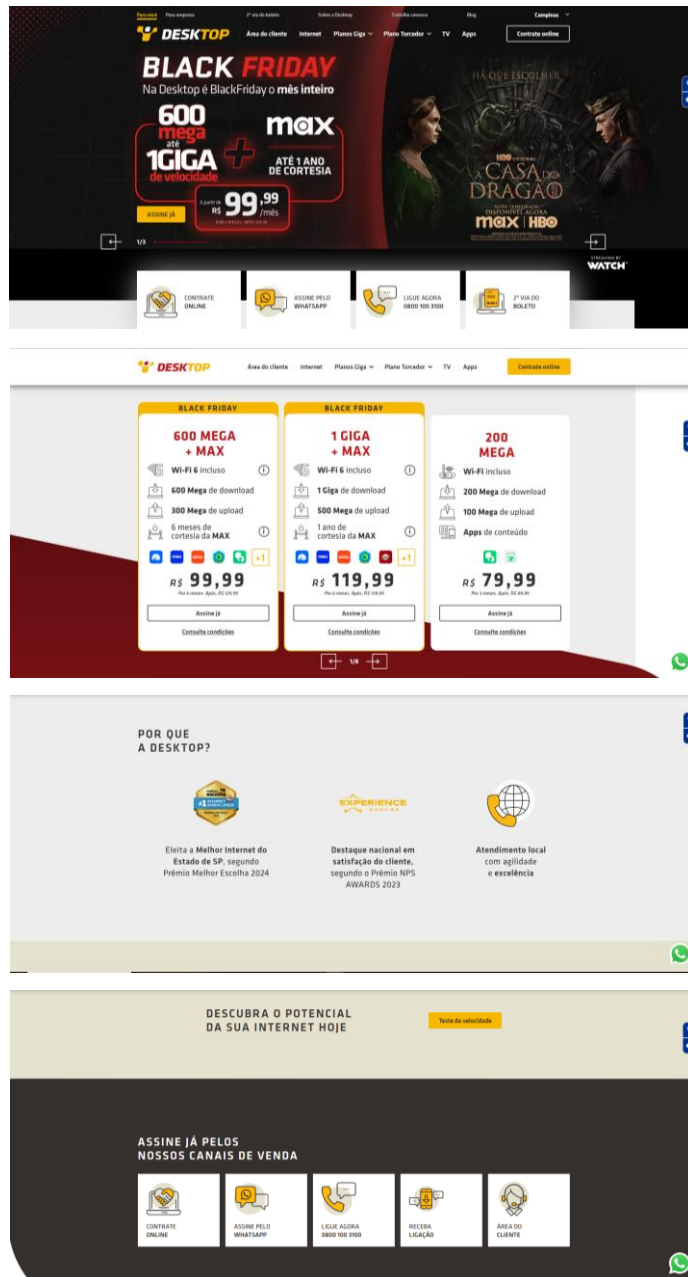
- **Problèmes de Responsivité** : Le design n'est pas optimisé pour les tablettes et mobiles, ce qui impacte l'expérience utilisateur sur ces appareils.
- **Redondance des Informations** : Certaines informations sont répétées plusieurs fois sur les mêmes pages, ce qui remet parfois en question le rôle de chaque page. Il serait judicieux de repenser l'organisation des informations.
- **Utilisation Excessive d'Images JPEG** : De nombreux éléments des pages sont sous forme d'images JPEG, ce qui empêche la copie du texte et, plus important encore, complique l'indexation par les moteurs de recherche.
- **Amélioration des Effets Visuels** : Certains effets visuels peuvent être remplacés par des solutions plus simples et efficaces.

- **Poids des Images** : Les images sont très lourdes et peuvent mettre jusqu'à 10 secondes à se charger, ce qui nuit à la vitesse de chargement du site.

x.2 Analyse des sites des concurrents :

- **Desktop Telecom**

Page d'accueil version résidentielle :



AUTOATENDIMENTO PARA CLIENTES
Resolva tudo o que você precisa com apenas um clique. É fácil e seguro!

2ª via do boleto
Central de Atendimento
Atendimento pelo WhatsApp

Confira onde estamos!

A DESKTOP MAIS PERTO DE VOCÊ!
Escolha a sua cidade.

Campinas

Encontre a loja mais próxima:
Loja 1 - Telefone (19) 92001-1900
Rua Padre Damiano, 322 - Campo Grande

[Ver no mapa](#) [Contato](#)

FIQUE POR DENTRO DAS ÚLTIMAS NOTÍCIAS DO BLOG

Desktop lança plano de internet para torcedores do Guarani
Confira os benefícios exclusivos para a Nação Guarani.
23/10/2024
[Ler mais](#)

Desktop lança plano de internet 'Nação Pontagretana'
Confira os benefícios do conteúdo exclusivo da Nação Pontagretana.
23/10/2024
[Ler mais](#)

Black Friday 2024: Assine o melhor plano de internet
Confira as ofertas e benefícios do Desktop e aproveite o melhor preço.
23/10/2024
[Ler mais](#)

Como recuperar mensagens apagadas do WhatsApp
Saiba como recuperar mensagens apagadas do seu celular.
23/10/2024
[Ler mais](#)

[Assine o Blog do Desktop](#)

[Ler mais](#) [Ler mais](#) [Ler mais](#) [Ler mais](#)

[Assine o Blog do Desktop](#)

[f](#) [i](#) [d](#) [in](#)

Desktop nas redes sociais

DESKTOP

Relações com Investidores	Regulamentos	Código de Conduta
Políticas de privacidade	Contratos	Condições de Oferta
Internet	Telefone fixo	Sustentabilidade
Plano 1 Giga	Para empresas	Trabalhe conosco
Plano Giga Gamer	Taxas de velocidade	Acessibilidade
Plano Giga Black	Área do cliente	Canal de denúncia
Apps	FAQ	Colaboração
TV	2ª via do boleto	Mapa do site
Desktop Móvel	Sobre a Desktop	

Page d'accueil version entreprise :

Para você **Para empresas** 2ª via do boleto Sobre Desktop Trabalho conosco Blog [Assine JB](#)

DESKTOP EMPRESAS

DE 200 MEGA ATÉ **1GIGA**

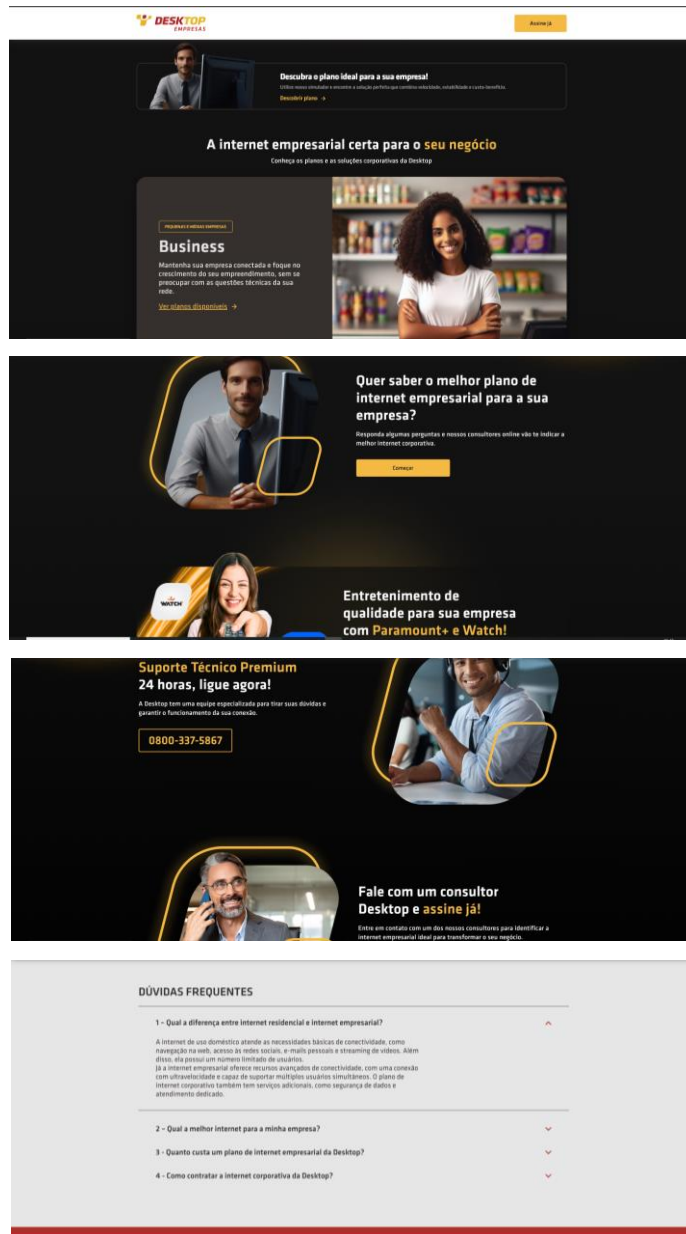
INTERNET DE FIBRA PARA A SUA EMPRESA

Melhor e mais confiável de sua empresa com o Internet corporativo da Desktop. É mais velocidade de conexão, estabilidade e segurança digital.

[Ver planos](#) [Descubra plano ideal](#)

Planos de internet empresarial
Confira as melhores ofertas para cada tipo de negócio.

[Empresas](#) [Residencial](#) [Plano](#) [Empresas](#) [Empresas](#)



Points positifs :

Bonne utilisation des éléments de culture populaire (émissions télé, foot, personnalités connues)

Affichage des prix gagnés :

- meilleur internet de l'état de São Paulo – Prix Melhor Escolha
- reconnaissance nationale de la satisfaction du client – Prix NPS Awards 2023

Blog sur le site avec des articles sur des nouveautés

Présence d'un FAQ

Points négatifs :

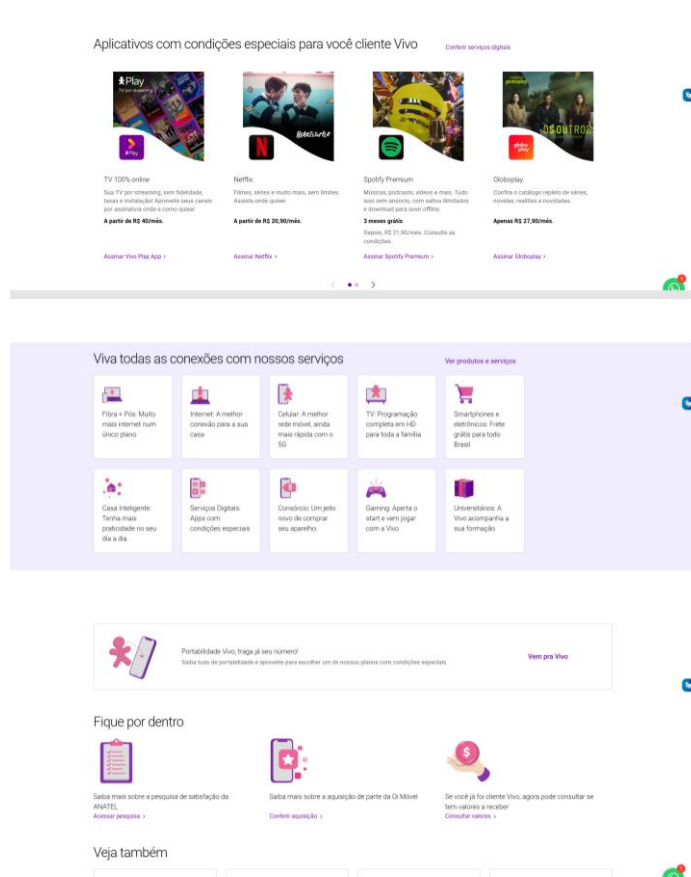
Haut volume d'informations d'une seule fois

Difficile de chercher une information au milieu de toutes les autres
Site trop long (toutes les fonctionnalités sur la page d'accueil)
Utilisation exagérée d'effets visuels

- Vivo (leader nationale du secteur)

The screenshot displays the Vivo website homepage with the following sections:

- Header:** Includes the Vivo logo, navigation links for 'Para Vivo!' and 'Para Empresas', and utility links for 'Acessibilidade', 'Buscar', 'Login', and 'Ofertas para São Paulo (SP)'.
- Main Banner:** Promotes 'Vivo Controle' with the headline 'O chip é grátis e chega na sua casa' and '14 GB por R\$55'. It features a woman using a smartphone and a 'Contratar Vivo Controle' button.
- Service Offers Grid:** A section titled 'As melhores ofertas para o seu dia a dia' containing four cards:
 - Vivo Fibra:** 500 Mega, 'Mais alcance com Wi-Fi 6', '1 ano de Amazon Prime de Cortesia', R\$ 120/mês.
 - Vivo Total Pro:** 500 Mega, 50GB de Vivo Pix, '+ 3GB taxa digital', '1 ano de Amazon Prime de Cortesia', R\$ 150/mês.
 - Vivo P6s com Amazon:** 46 GB, 'Assinatura Amazon include', '+ 3GB + 6GB de bônus 0', '+ 20GB para Prime Vídeo + Música', '+ 10GB de bônus na Portabilidade', R\$ 130/mês.
 - Vivo Controle:** 14GB, 'Adicione 8GB para suas redes sociais + vídeo por R\$ 5 0', '+ 3GB + 6GB de bônus 0', '+ 5GB de bônus na Portabilidade', '6 meses de Amazon Prime de Cortesia', R\$ 55/mês.
- Product Offers:** A section titled 'Ofertas tech com frete grátis para todo Brasil!!' featuring a carousel of smartphones with their specifications and prices:
 - Apple iPhone 13 256GB Preto Sólido: R\$ 5.499,00 (12x de R\$ 458,25 sem juros).
 - Apple iPhone 14 256GB Azul Notável: R\$ 4.999,00 (12x de R\$ 383,25 sem juros).
 - Smartphone Samsung Galaxy A53: R\$ 2.099,00 (12x de R\$ 174,92 sem juros).
 - Apple iPhone 13 256GB Azul Sólido Tela 6,1" Câmera Tripla 48+12MP Frontal 12MP: R\$ 5.499,00 (12x de R\$ 458,25 sem juros).
- Easy Promotion:** A banner for 'Vivo Easy' offering '19GB + ligações ilimitadas por apenas R\$45'.
- Self-Service:** A section titled 'Autoatendimento para clientes' with icons for 'Recarga de celular', '2ª via de Futura', 'Ativa a Futura Digital', 'Consulta de saldo', and 'App Vivo'.



Pour Claro et Vivo, les conclusions de l'analyse des sites web sont très similaires.

Points Positifs :

- **Design Attractif et Fonctionnel** : Les sites présentent un design moderne et intuitif, facilitant la navigation et la localisation des informations.
- **Informations Claires sur les Plans et Services** : Les offres de forfaits téléphoniques, internet et télévision par abonnement sont bien détaillées, permettant aux utilisateurs de comprendre facilement les options disponibles.
- **Facilité d'Accès au Support** : Les sites mettent à disposition des canaux d'assistance client, tels que le chat en ligne et les informations de contact, facilitant la résolution des doutes et des problèmes.

Points Négatifs :

- **Service Client Insatisfaisant** : Selon l'Enquête de Satisfaction et de Qualité Perçue de l'Anatel, Claro et Vivo ont obtenu des notes faibles pour le service téléphonique, respectivement de 5,86 et 6,98, inférieures à la moyenne nationale de 6,30.
- **Réputation sur Reclame Aqui** : Claro et Vivo présentent une réputation négative sur le site Reclame Aqui, avec de nombreuses réclamations enregistrées et un grand nombre de plaintes en attente de réponse, ce qui indique un service client insatisfaisant.
- **Problèmes de Connectivité** : Les utilisateurs des deux opérateurs ont signalé des difficultés avec la stabilité de la connexion internet, y compris des coupures fréquentes et des vitesses inférieures à celles contractées.
- **Manque de Transparence dans les Contrats** : Certains clients des deux opérateurs ont mentionné l'absence d'informations claires sur les clauses contractuelles, telles que les périodes de fidélité et les frais supplémentaires.