

Nome do time: Ágeis pelo sucesso do cliente

Ferramenta: Trello

Horário das reuniões diárias: 19:30

Tema: Gestão Ágil no Sucesso do Cliente

☒ Definir a Visão e o Objetivo do Projeto

- ◆ **Visão:** Qual o propósito do projeto? Como ele impacta o Sucesso do Cliente?
- ◆ **Objetivo Principal:** O que queremos alcançar com esse projeto? (Podemos usar OKRs aqui).

📌 Exemplo:

- **Visão:** Criar uma abordagem ágil e eficiente para melhorar a experiência do cliente.
- **Objetivo:** Aumentar a satisfação e retenção dos clientes através de processos ágeis.

☒ Criar o Backlog do Produto (Lista de Tarefas Prioritárias)

Agora que temos o objetivo, precisamos listar **tudo o que precisa ser feito**.

Aqui você age como **Product Owner**, criando e priorizando as histórias.

✓ Passos para construir o backlog:

1. **Brainstorming com a equipe** – Quais ações são necessárias para atingir nosso objetivo?
2. **Criar épicos e histórias de usuário** – Dividir as tarefas maiores (épicos) em partes menores.
3. **Ordenar o backlog por prioridade** – O que traz mais impacto primeiro?

📌 Exemplo de backlog inicial:

- Criar um sistema de feedback contínuo dos clientes.
- Implementar um fluxo de comunicação mais ágil entre suporte e clientes.
- Criar dashboards com métricas de satisfação do cliente (NPS, tempo de resposta, etc.).
- Desenvolver treinamentos para a equipe melhorar a experiência do cliente.

☒ Definir a Primeira Sprint

Agora você entra no papel de **Scrum Master**, facilitando a organização do time.

✓ Passos para iniciar a primeira sprint:

1. **Sprint Planning** – O time escolhe as tarefas do backlog que consegue entregar na sprint.
2. **Definir o tempo da sprint** – Normalmente, 1 ou 2 semanas.
3. **Criar o Sprint Goal** – Um objetivo claro para a sprint.

📌 **Exemplo de Sprint Goal:**

"Coletar e analisar o primeiro conjunto de feedbacks dos clientes para identificar melhorias."

☒ **Rodar o Processo Ágil (Scrum)**

Como Scrum Master, você garante que o time esteja seguindo boas práticas:

- ✓ **Daily Scrum (Reunião diária curta)** – O que foi feito, o que será feito, bloqueios.
- ✓ **Sprint Review** – Apresentar os resultados ao final da sprint.
- ✓ **Retrospectiva** – O que funcionou bem? O que podemos melhorar?

☒ **Alterar e Melhorar Continuamente**

Cada sprint traz aprendizado. Ajuste estratégias e backlog conforme necessário.

◆ **Métricas para medir o sucesso:**

- A satisfação do cliente melhorou?
- O tempo de resposta caiu?
- A equipe está conseguindo entregar valor a cada sprint?

☒ **Conclusão:**

- 📌 Comece definindo o objetivo e backlog, organize a primeira sprint e garanta um ciclo de melhoria contínua. Como PO e SM, sua função é guiar a equipe na direção certa enquanto facilita o processo.
- 🚀 Agora é só reunir e começar! O que acha desse plano? Algo para ajustar?