

CANVAS DE PLANEJAMENTO

Nome do Projeto:

Ágeis pelo Sucesso do Cliente

Empresa/Área:

Ágeis pelo Sucesso (e-commerce)

Líder do Projeto (Project Owner):

Rosana Vasques

1. Contexto do Desafio

A área de Sucesso do Cliente (CX) precisa ser implementada para o setor se tornar mais eficiente e orientada a resultados, melhorando a experiência do cliente e aumentando a retenção. Atualmente, os processos são morosos, dificultando entregas ágeis e impactando a fidelização. O objetivo é implementar práticas de Gestão Ágil, garantindo entregas rápidas, maior alinhamento com as necessidades dos clientes e impactando positivamente os resultados do negócio.

2. Situação Atual

- Processos manuais e demorados, sem padronização.
- Dificuldade em medir a jornada e a satisfação do cliente.
- Equipe sobrecarregada, sem capacitação específica em experiência do cliente.
- Tempo médio de resposta alto, impactando a percepção do cliente.
- NPS abaixo do ideal, indicando insatisfação e baixa fidelização.

3. Situação Ideal

- Setor de Experiência do Cliente (CX) estruturado, com processos claros e ágeis.
- Uso de ferramentas de Gestão Ágil para priorizar tarefas e acompanhar métricas.
- Equipe capacitada para garantir encantamento e fidelização.
- Tempo médio de resposta reduzido em 30%, com soluções mais rápidas e eficientes.
- NPS acima de 75, demonstrando aumento na satisfação do cliente.

4. Análise de GAP

- Falta de processos estruturados → Implementação de Gestão Ágil e ferramentas específicas.
- Dificuldade na medição de satisfação → Criação de métricas e dashboards.
- Equipe sem capacitação adequada → Treinamento e contratação de profissionais especializados.
- Tempo médio de resposta alto → Aplicação de metodologias ágeis.
- Baixo NPS e pouca fidelização → Estratégias de engajamento e personalização.

5. Causa Raiz

Após análise dos desafios e lacunas, identificamos as principais causas dos problemas enfrentados pela área de Sucesso do Cliente:

1. Processos desorganizados e sem acompanhamento contínuo.
2. Baixo uso de tecnologia para otimizar a gestão da experiência do cliente.
3. Equipe sobrecarregada e sem capacitação específica.
4. Falta de indicadores claros para mensurar e melhorar a experiência do cliente.
5. Ausência de uma cultura ágil, dificultando a adaptação às necessidades dos clientes.

6. Resultados-Chave

Objetivo Geral:

Implementar um setor de Experiência do Cliente para aumentar a satisfação e fidelidade dos consumidores, que otimizem processos, melhorem a experiência do cliente e aumentem a retenção.

Resultados-Chave:

✓ #1 Contratar e capacitar 4 profissionais em até 1 mês

- Recrutar e treinar uma equipe especializada para atuar no encantamento e retenção de clientes.
- Garantir que 100% da equipe esteja capacitada em técnicas de experiência do cliente e metodologias ágeis.

✓ #2 Atingir um NPS (Net Promoter Score) de pelo menos 75 em até 3 meses

- Melhorar o atendimento e oferecer uma experiência personalizada.

- Criar um plano de ação baseado no feedback dos clientes para ajustar processos e aprimorar o relacionamento.

✓ #3 Reduzir em 30% o tempo médio de resposta e resolução das solicitações em até 3 meses

- Implementar automação no atendimento para respostas mais ágeis.

- Criar um fluxo otimizado de triagem e resolução de problemas, priorizando tickets com base na urgência e impacto.

7. Iniciativas

Resultado-Chave	Iniciativa #1	Iniciativa #2	Iniciativa #3
#1 Implantar CX	Criar um dashboard de métricas	Implementar metodologias ágeis	Adotar ferramentas como JIRA, Trello ou Monday.com
#2 Contratar e capacitar equipe	Definir perfil ideal dos novos colaboradores	Aplicar treinamento intensivo	Criar um manual de boas práticas
#3 Atingir NPS 75+	Implementar pesquisas de satisfação contínuas	Criar um plano de melhoria contínua	Estabelecer recompensas para a equipe
#4 Reduzir tempo de resposta	Automatizar parte do atendimento via chatbots e IA	Criar um fluxo de triagem ágil	Estabelecer SLAs claros
#5 Mapear processos críticos do Sucesso do Cliente	Identificar processos-chave no Sucesso do Cliente	Analisar e documentar o fluxo atual de trabalho	Identificar oportunidades de melhoria
#6 Reestruturar processos com base no mapeamento, aplicando práticas ágeis para otimização	Definir um backlog de melhorias priorizadas	Implementar ciclos de feedback contínuos	Criar cerimônias ágeis para monitoramento e ajustes
#7 Implementar ferramentas de Gestão Ágil para monitorar e adaptar processos	Configurar e personalizar a ferramenta escolhida	Treinar a equipe para uso eficiente	Criar dashboards e relatórios para acompanhamento

