

**Agil
Express**

Agil Express

Backlog

03/2025

Sumário

Introdução	3
Prioridade Alta	3
Prioridade Alta	3
Prioridade Baixa	4

Tabela de Prioridades e Relacionamento com KRs

Introdução

Backlog, na gestão ágil, é uma lista priorizada de tarefas, funcionalidades ou requisitos que precisam ser desenvolvidos em um projeto. Ele é dinâmico, ajustado continuamente conforme as necessidades do produto e do cliente.

Prioridade Alta

Prioridade	Atividade	Descrição	KR Relacionado
Alta	Definir objetivos e KPIs do setor	Estabelecer metas claras para medir satisfação e desempenho do setor.	KR2, KR3
Alta	Definir perfil e contratar equipe especializada	Selecionar 4 profissionais alinhados com a estratégia de encantamento do cliente.	KR1
Alta	Capacitar a equipe com treinamentos e boas práticas	Garantir que 100% da equipe esteja treinada em Customer Experience e Sucesso do Cliente.	KR1
Alta	Escolher ferramentas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM, chatbot, pesquisa de satisfação)	Implementar sistemas para monitoramento e otimização do atendimento.	KR2, KR3
Alta	Criar fluxos de atendimento e protocolos de resposta rápida	Padronizar processos para reduzir tempo de resposta e melhorar resolutividade.	KR3
Alta	Implementar canais de feedback estruturados (NPS, CSAT, CES, Reviews, Reclame Aqui)	Monitorar a percepção do cliente e agir com base nos feedbacks recebidos.	KR2
Alta	Mapear jornadas do cliente e identificar principais dores	Analisar a experiência do cliente e pontos de atrito para correção.	KR2

Prioridade Alta

Prioridade	Atividade	Descrição	KR Relacionado
Média	Criar relatórios de análise de feedbacks	Monitorar e documentar insights para melhoria contínua.	KR2, KR3
Média	Definir planos de ação para solução de problemas frequentes	Criar estratégias baseadas em dados para otimizar a experiência.	KR2, KR3
Média	Redesenhar processos de atendimento para maior eficiência	Melhorar os fluxos internos para reduzir tempo de resposta.	KR3
Média	Automatizar processos de suporte e autoatendimento	Implementar chatbots e FAQs para agilizar solução de problemas.	KR3
Média	Criar uma base de conhecimento para clientes e equipe interna	Disponibilizar respostas rápidas para problemas comuns.	KR3
Média	Implementar programa de fidelização baseado em comportamento do cliente	Recompensar clientes engajados para aumentar retenção.	KR2
Média	Estabelecer um time de monitoramento e resposta rápida para crises	Garantir ação imediata em momentos críticos.	KR3

Prioridade Baixa

Prioridade	Atividade	Descrição	KR Relacionado
Baixa	Desenvolver estratégias de personalização do atendimento	Adaptar abordagens conforme o perfil de cada cliente.	KR2
Baixa	Criar programas de engajamento (comunidade, eventos online, suporte VIP)	Fortalecer o relacionamento da marca com os clientes.	KR2
Baixa	Ativar canais de comunicação diretos (WhatsApp, Redes Sociais, Email Marketing)	Melhorar interação com clientes através de múltiplos canais.	KR2
Baixa	Criar FAQs e materiais educativos para empoderar os clientes	Reducir a necessidade de suporte humano.	KR3
Baixa	Monitorar e responder interações em tempo real para maior proximidade	Criar um vínculo mais forte com o público.	KR2
Baixa	Acompanhar KPIs regularmente e realizar ajustes	Analizar e ajustar estratégias conforme desempenho.	KR2, KR3
Baixa	Criar relatórios mensais de desempenho e sugestões de melhorias	Basear decisões futuras em dados concretos.	KR2, KR3
Baixa	Fazer testes de usabilidade e experiência real do cliente	Validar processos através de feedback prático.	KR2
Baixa	Manter a cultura de melhoria contínua baseada em dados	Estimular a evolução constante do setor.	KR2, KR3