

Agil  
Express

# Agil Express

## OKR

03/2025

## PROJETO: Ágeis pelo Sucesso do Cliente

Objetivo: Implementação do Setor de Experiência do Cliente (CX)

Implementar um setor de Experiência do Cliente para aumentar a satisfação e fidelidade dos consumidores.

Key Results (KRs):

KR1: Contratar e capacitar 4 profissionais em até 1 mês

Garantir que 100% da equipe esteja treinada e capacitada no encantamento e sucesso na experiência do cliente.

---

KR2: Atingir um NPS de pelo menos 75 em até 3 meses

Melhorar a satisfação do cliente, garantindo um NPS superior a 75.

KR3: Reduzir em 30% o tempo médio de resposta e resolução das solicitações dos clientes em até 3 meses

Melhorar a eficiência no atendimento ao cliente, diminuindo o tempo de resposta e resolução.

Plano de Implementação

KR1. Ações:

1. Definir o perfil e as competências necessárias para os novos profissionais (Semana 1)
  - Realizar reuniões com stakeholders e líderes do setor para definir os requisitos de habilidades e experiências essenciais.
  - Especificar competências técnicas e comportamentais, como empatia, comunicação clara, e conhecimento sobre o comportamento do consumidor.
2. Realizar processo seletivo para contratar os candidatos ideais (Semana 2)
  - Criar anúncios de vagas detalhando o perfil dos candidatos ideais.
  - Utilizar plataformas de recrutamento e agendar entrevistas para selecionar os melhores candidatos.
  - Conduzir dinâmicas e entrevistas para avaliar as habilidades de atendimento ao cliente e adaptação ao perfil da empresa.
3. Organizar treinamentos focados no sucesso do cliente e encantamento (Semana 3-4)
  - Planejar e realizar treinamentos de integração sobre cultura da empresa, valores e visão de experiência do cliente.
  - Ministrar workshops e treinamentos sobre atendimento de excelência, técnicas de encantamento, e uso de ferramentas de feedback de clientes.
  - Avaliar o impacto dos treinamentos e aplicar correções caso necessário.

---

KR2. Ações:

1. Realizar pesquisas de satisfação regulares com clientes (Mês 1-3)
  - Implementar ferramentas de pesquisa de NPS (exemplo: SurveyMonkey, Typeform).

- Enviar pesquisas após interações de atendimento e compras para captar a satisfação do cliente em tempo real.
2. Identificar áreas de melhoria na experiência do cliente (Mês 1-3)
    - Analisar os dados de NPS e feedbacks dos clientes para identificar pontos críticos e recorrentes.
    - Organizar reuniões regulares com a equipe para discutir as análises de feedback e definir planos de ação para melhorias.
  3. Implementar ações corretivas baseadas nos feedbacks (Mês 2-3)
    - Desenvolver ações corretivas como melhorias no processo de atendimento, ajustes na comunicação e oferta de produtos.
    - Implementar novos processos ou ajustar os existentes para atender melhor às expectativas dos clientes.
    - Monitorar o impacto das mudanças e ajustar conforme necessário.

#### KR3.Ações:

1. Analisar o processo atual de atendimento ao cliente (Semana 1-2)
  - Mapear o fluxo atual de atendimento, desde o primeiro contato até a resolução.
  - Identificar gargalos e etapas que possam ser otimizadas.
2. Implementar melhorias nos fluxos de trabalho e ferramentas (Mês 1-2)
  - Revisar o uso de ferramentas de CRM, chatbots ou outras tecnologias que possam acelerar o processo de atendimento.
  - Automatizar tarefas repetitivas para liberar os atendentes para questões mais complexas.
  - Estabelecer KPIs claros para medir a eficiência e velocidade do atendimento.
3. Treinar a equipe para otimizar o tempo de resposta e resolução (Mês 2-3)
  - Realizar treinamentos práticos focados na agilidade do atendimento, priorização e resolução rápida de problemas.
  - Introduzir boas práticas e técnicas de comunicação para acelerar a resolução sem comprometer a qualidade.

#### KPIs de Monitoramento dos OKRs

Para acompanhar o progresso dos Key Results e garantir a eficácia das ações implementadas, utilizaremos os seguintes KPIs:

- Tempo Médio de Resposta (TMR): Redução em 30% do tempo médio de resposta às solicitações dos clientes. (KR3)
- Tempo Médio de Resolução (TMRs): Redução do tempo necessário para solucionar problemas do cliente. (KR3)
- Net Promoter Score (NPS): Alcançar pelo menos 75 dentro de 3 meses. (KR2)
- Customer Satisfaction Score (CSAT): Índice de satisfação do cliente após interações de suporte.
- Customer Effort Score (CES): Medir o esforço do cliente para resolver seus problemas.
- Taxa de Resolução no Primeiro Contato (FCR - First Contact Resolution): Percentual de problemas resolvidos na primeira interação.

- **Tempo Médio de Treinamento da Equipe:** Garantir que 100% da equipe esteja treinada dentro de 1 mês. (KR1)
- **Taxa de Retenção de Clientes:** Monitorar quantos clientes continuam engajados e fazem novas compras.
- **Número de Feedbacks Coletados:** Medir a participação ativa dos clientes nas pesquisas de satisfação.
- **Índice de Reclamações Resolvidas:** Percentual de reclamações解决adas com sucesso.

#### Plano de Acompanhamento e Avaliação

1. **Reuniões semanais de acompanhamento**
  - Realizar reuniões semanais com a equipe para revisar o progresso de cada ação e Key Result.
  - Discutir as dificuldades enfrentadas e ajustes necessários para garantir que as metas sejam atingidas.
2. **Indicadores de Sucesso**
  - KR1: % de contratação e conclusão de treinamento da equipe.
  - KR2: Aumento do NPS mensal.
  - KR3: Redução do tempo médio de resposta e resolução das solicitações.
3. **Feedback contínuo dos clientes**
  - Monitorar constantemente os feedbacks dos clientes através das pesquisas de NPS, atendendo rapidamente a qualquer insatisfação crítica.
  - Ajustar as estratégias conforme os resultados dos KPIs.

#### Impactos Esperados

- ✓ Maior satisfação e retenção de clientes.
- ✓ Melhor eficiência operacional no atendimento e suporte.
- ✓ Aumento na conversão e redução do abandono de carrinho.
- ✓ Fortalecimento da imagem da empresa no mercado.
- ✓ Base de dados estruturada para melhoria contínua do setor de CX.