

Kickoff Meeting (Reunião de Abertura)

1a. reunião - 08/03/24 - Kickoff Meeting

CX (Customer Experience), ou Experiência do Cliente

ATA da reunião

8 de mar.

2/2

Adicionar um cartão

Visão Estratégica - com um resumo do projeto, objetivos e desafios.

Visão de Floresta - Ágeis pelo Sucesso do Cliente

Canvas de Planejamento

Relatório A3 - Diagnóstico e Plano de Ação

Adicionar um cartão

OKRs do Projeto – Definir objetivos e resultados-chave para manter o foco.

Objetivo Geral: Entregar um plano estratégico de Gestão Ágil para a área de Sucesso do Cliente, implementando práticas que otimizem processos, melhorem a experiência do cliente e aumentem a retenção.

KR1: Contratar e capacitar 4 profissionais em até 1 mês, garantindo que 100% da equipe esteja treinada e capacitada no encantamento e sucesso na experiência do cliente

KR2: Atingir um NPS (Net Promoter Score) de pelo menos 75 em até 3 meses.

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

Adicionar um cartão

Backlog

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

Sugestão

10 de mar.

Criar relatórios de análise de feedbacks

Definir planos de ação para solução de problemas frequentes

Redesenhar processos de atendimento para maior eficiência

Adicionar um cartão

Planejamento do Sprint - Tarefas prioritizadas para entrega em 1 sprint até 20 de março.

SUGESTÃO DE SPRINTS OBJETIVOS

Planejamento do Sprint – "Ágeis pelo Sucesso do Cliente"

Checklists com etapas detalhadas para ajudar na execução.

Adicionar um cartão

A Fazer (To Do) – Tarefas que precisam ser iniciadas.

⚠

Lançamento do setor e monitoramento inicial dos KPIs

18 de mar. - 20 de mar.

0/5

Adicionar um cartão

Em Progresso (Doing) – Tarefas que estão sendo executadas.

PRODUTO FINAL - WEBSITE projeto Ágeis pelo Sucesso do Cliente

13 de mar. - 20 de mar.

2/2

Adicionar um cartão

nto do Sprint -
priorizadas para entrega
até 20 de março.

O DE SPRINTS OBJETIVOS*

1

JP

nto do Sprint – "Ágeis pelo
o Cliente"

com etapas detalhadas
r na execução.

1

nar um cartão

A Fazer (To Do) – Tarefas que
precisam ser iniciadas.

✓ Lançamento do setor e
monitoramento inicial dos KPIs

18 de mar. - 20 de mar.

0/5

+ Adicionar um cartão

Em Progresso (Doing) – Tarefas
que estão sendo executadas.

PRODUTO FINAL - WEBSITE do
projeto Ágeis pelo Sucesso do
Cliente

13 de mar. - 20 de mar.

2/2

+ Adicionar um cartão

Revisão e Feedback – Para
tarefas que precisam de ajustes
ou validação do time.

+ Adicionar um cartão

Concluído (Done) – Para tudo
que já foi entregue e validado.

Treinamento intensivo da
equipe

11 de mar. - 17 de mar.

5/5

Implementação inicial do CRM
e chatbot

11 de mar. - 17 de mar.

6/6

Início do recrutamento da
equipe

9 de mar. - 17 de mar.

6/6

+ Adicionar um cartão

Checklist - Documentação e
Referências do Projeto –
Guardar documentos
importantes.

Ágeis pelo
Sucesso do Cliente

Cronograma do Sprint de Duas
Semanas - Março de 2025-Detalhe
das etapas e datas-chave do
processo AgileXP:

Criar Fluxograma Ágil de
Atendimento

17 de mar. - 19 de mar.

5/5

Fluxograma

Fluxograma para a Gestão Ágeis
pelo Sucesso do Cliente

+ Adicionar um cartão

Revisão e Retrospectiva

O que deu certo: Identifique práticas
ou soluções que se destacaram.

20 de mar.

0/3

O que pode melhorar: Liste os
desafios enfrentados e ideias para
superá-los.

20 de mar.

0/3

Ações futuras: Defina melhorias ou
experimentos para o próximo ciclo.

20 de mar.

0/3

Retrospectiva

0/5

Avaliação e Aprendizado e
Encerramento do Sprint

+ Adicionar um cartão