



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

TRILHA AGILE COACHING  
2019

JONAS SALENGUE - AGILISTA NA UMBLER

# TRANSFORMAÇÃO ÁGIL EM UMA ÁREA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.

TRILHA AGILE COACHING

JONAS SALENGUE - AGILISTA NA UMBLER

# Seu projeto na nuvem em segundos

Publique seus sites e app em containers 100% SSD, em um fluxo de desenvolvimento ágil, seguro e escalável.

Conheça a plataforma Ganhe até R\$ 20 pra testar

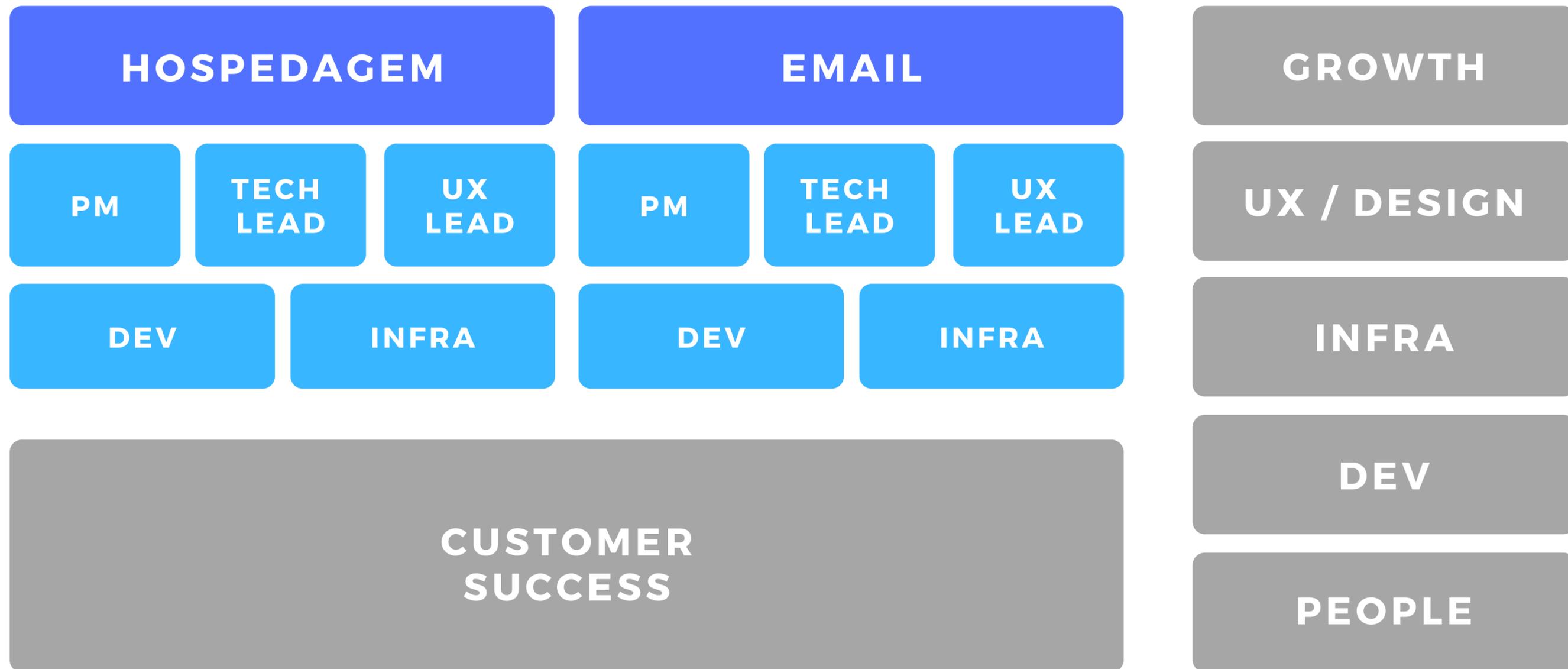
Cadastre-se com



TORNAMOS AS COISAS MAIS FÁCEIS PARA QUEM DESENVOLVE PARA A WEB!



# COMO ESTAMOS ORGANIZANDO OS TIMES



- TRABALHAMOS COM O SISTEMA DE POOL DE PROJETOS E PROCESSOS
- REVIEW E PLANNING A CADA 2 MESES (BIGDAY)
- SPECIAL DAYS (PROCESSOS)

# O novo desafio!



## **CRESCIMENTO**

As pessoas do time de suporte precisam se desenvolver.



## **QUALIDADE**

Precisamos melhorar a qualidade do atendimento.



## **INTEGRAÇÃO**

O time precisa fazer parte dos projetos da empresa.



# APRESENTAÇÃO AO TIME

"PESSOAL, O JONAS IRÁ  
AJUDAR O TIME  
FACILITANDO OS PROCESSOS  
DA ÁREA DE ATENDIMENTO E  
AJUDANDO O TIME VOLTAR A  
CRESCER. PODEM CONTAR  
COM ELE E COMIGO PARA  
ESSA NOVA ETAPA!".

"O DISCURSO DO CEO"

## OBSERVAÇÃO

Sentei junto ao time e passei as primeiras duas semanas acompanhando o dia-a-dia. O senhor estagiário.

## INDIVIDUOS

Fui conversando individualmente com as pessoas.

## VISÃO DO TIME

Chegou a hora de dar voz ao time e ouvir qual a visão das pessoas sobre a área, empresa, processos, projetos, ou seja, tudo de tudo...



**Conhecendo os 30 colegas...**



# FEEDBACK CANVAS

Quem está recebendo o Feedback?

**Continuar fazendo...**

**Parar de fazer...**

**Começar a fazer...**

**Fazer mais...**

**Fazer menos...**

**Plano de ação...**



O que queremos fazer

- Processo**  
Definir um tempo específico para finalizar o chat, por falta de interação, e deixa-lo cliente no do atendimento
- Processo**  
Pequenas pausas para alivia a tensão (Laboral exemplo)
- Crescimento**  
Comemorar cada pequena entrega
- Crescimento**  
Testar e experimentar mais
- Crescimento**  
Desenvolvimento das pessoas
- Crescimento**  
Plano de carreira
- Tutoriais para clientes
- Crescimento**  
Seremos mais criteriosos no perfil das pessoas que entram no time de atendimento
- Crescimento**  
Mais acessos para resolver problemas dos clientes com maior agilidade
- Crescimento**  
Mais tempo para projetos
- Crescimento**  
Difundir mais o conhecimento dos N2 com os N1
- Crescimento**  
Ser mais transparente com o time e com o cliente
- Crescimento**  
Cultura anti-medo

Chega! Parar de fazer

- Crescimento**  
Reclamar em voz alta de um atendimento não muito legal
- Crescimento**  
Colocar a responsabilidade no cliente
- Processo**  
Atendimentos financeiros manuais
- Processo**  
Cobrar taxa de boleto
- Processo**  
Atendimento por telefone
- Processo**  
Monitoria de tickets
- Processo**  
Sistema de metas
- Processo**  
Escala da maneira que está
- Processo**  
Liberação por comprovante
- Processo**  
Liberação manual com planos Com Pendencias
- Processo**  
Tudo ao mesmo tempo
- Processo**  
Vender CMB
- Processo**  
Card mais um
- Processo**  
Card mais um

Fazer menos

- Crescimento**  
Cuidar dos horários do colegas
- Crescimento**  
Conversas paralelas, que atrapalham o atendimento
- Crescimento**  
Centralização de conhecimento ou tarefa
- Crescimento**  
Parar de reclamar e dar desculpas
- Crescimento**  
Intrigas "Fulana acha que é chefe" ou "eu trabalho mais que fulano"
- Processo**  
Configuração de e-mail no outlook
- Processo**  
Cancelamento
- Processo**  
Atendimento Financeiro
- Processo**  
Card mais um
- Processo**  
Carda mais dois
- Processo**  
Card masi tres
- Processo**  
Card mais quatro

Continuar fazendo

- Processo**  
Resolver o problema do cliente no primeiro contato 1
- Processo**  
Resolver o problema do cliente no primeiro contato
- Processo**  
Rede interna entre servidores
- Crescimento**  
Hora com as pessoas para mostrar seu trabalho
- Crescimento**  
DEV GIRLS

**Crescimento**  
Testar e experimentar mais

**Crescimento**  
Cultura anti-medo

**Crescimento**  
Feedback

**Crescimento**  
Seremos mais criteriosos no perfil das pessoas que entram no time de atendimento

**Processo**  
Parar com sistema de metas

**Processo**  
Parar com atendimento por telefone

**Total de 47 itens**

## TELEFONE

Fizemos um teste durante uma semana... depois desativamos.

## PROCESSOS

Os principais processos como escalas, review de qualidade do atendimento e gestão do conhecimento foram delegados ao time.

## FEEDBACKS

Iniciamos um processo de review do crescimento de forma individual + feedback em grupo através da técnica SpeedWrap.

## METAS

O sistema de metas deixou de existir...

**As primeiras mudanças... injeção de autonomia!**

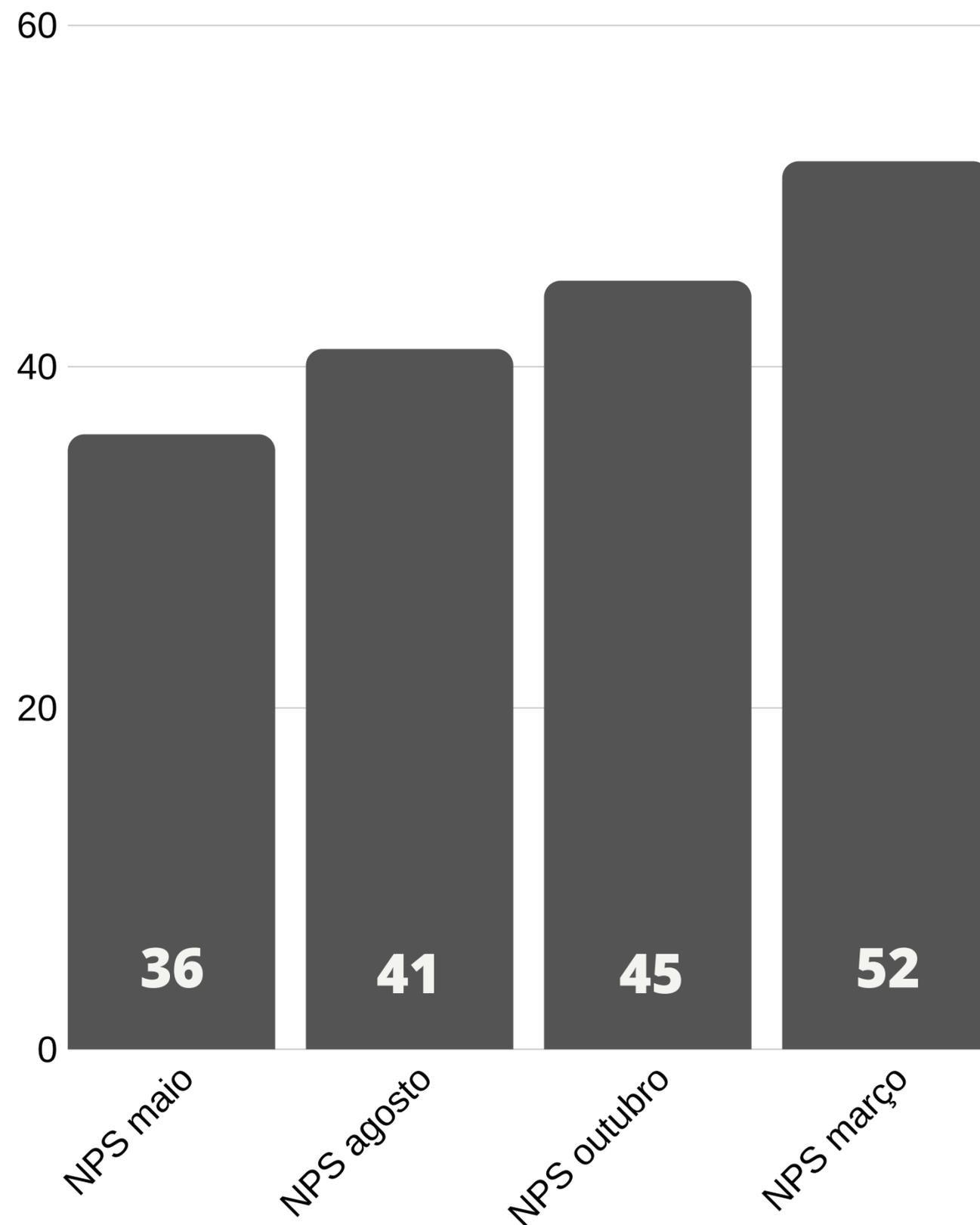


# E os resultados?

- Tempo de resposta do atendimento subiu.
- Tickets acumularam.
- Escala não foi respeitada na íntegra.
- Satisfação do atendimento via chat baixou.
- Alguns colegas do time começaram a se dispersar.

# HORA DE SETAR OBJETIVOS E METRICAS

**NPS > QUALIDADE  
DO ATENDIMENTO**



# COMO ESTAMOS HOJE?

## NOVOS COLEGAS

Pessoas saíram... mas novas entraram com o perfil correto do time!

## INFRA INTEGRADA

Colegas de infra foram "integrados" ao CS.

## SLA E NPS

SLA tempo de resposta melhorou 76%. NPS está em 47 pontos.

# E sobre o crescimento das pessoas?

- Uma nova líder foi empoderada;
- 4 colegas foram promovidos para atendimento N2;
- 2 estagiários foram efetivados;
- Time de atendimento pode agora participar dos projetos dos ciclos com o pessoal de produto.



## Continuar fazendo

processo

Ajudar o cliente em configurações básicas quando tem necessidade

processo

Liberação automática dos sistemas

processo

Foco no ReclameAqui

processo

Processo de padrinhos

crescimento

Continuar tendo coragem para mudar ou melhorar o produto

crescimento

Continuar com as efetivações

crescimento

Integração entre times

crescimento

Autonomia

crescimento

+ Adicionar outro cartão



## Fazer mais / fazer menos

processo

Notas fiscais e contabilidade

processo

Descentralizar processos

crescimento

Mais feedback entre o time

crescimento

Mais conteúdo entre o time

crescimento

Treinamentos e atualizações

+ Adicionar outro cartão



## Parar de fazer

crescimento

Se limitar a trabalhar ou ajudar em um produto só.

crescimento

Parar de reclamar em voz alta sobre um atendimento não muito legal

crescimento

Colocar a responsabilidade no cliente

processo

Vender mecanismo de busca

processo

Acesso remoto sem necessidade extrema

processo

Plano de reserva de dominio

processo

Verificar monitor de tarefas

processo

Fazer processos, liberar features, manutenções modo beta

+ Adicionar outro cartão



## Começar a fazer

crescimento

Plano de carreira / skills bem claro

processo

Voltar com o share it dos estagiários, mas para todos.

processo

3% de multa por atraso / arrumar valor para 2%

processo

Movimentar redes sociais

processo

Mais acesso para o time dos servidores

processo

Dar acesso aos estagiários

processo

Capturas financeiras e renovações automáticas

processo

Reembolsos automaticos

+ Adicionar outro cartão



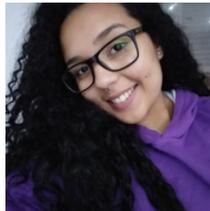
+ Adicio

Total de  
32 itens



ANDRÉ

"Após a chegada do Jonas contribuindo para o crescimento do grupo, percebi que houve uma melhora gigante na autoestima do time de CS, onde reinava a insatisfação. O pessoal conseguiu ser respeitado, teve sua vez de ser ouvido e voz para relatar o que pensa e sente sobre a empresa. Notei também um melhor engajamento dos times como um todo, sem hierarquia, sem processos engessados onde o estagiário não podia conversar com o responsável de infra e afins. Com certeza foi um ótimo ganho para o Grupo."



EMILY

"Depois das mudanças sinto nosso time mais livre para sugestões e melhorias, ficando um ambiente mais harmônico e muito melhor pra trabalhar".

## Alguns depoimentos...



## CAROL

Vejo que o time de atendimento da RedeHost evoluiu muito desde que as mudanças começaram.

Com a autonomia, proporcionada pela inclusão da agilidade como um pilar no atendimento, e também com o facilitador, melhoramos principalmente o contato com o cliente

Mesmo que tivéssemos atendimento via chat e telefone, o time tinha uma relação distante com o cliente, havia um sentimento de que precisava entregar valor para o seu chefe e não para o cliente.

Depois que tivemos o feedback canvas e a oportunidade de propor melhorias no atendimento, espaço que não existia até então, trabalhamos cada vez mais com qualidade, tanto na entrega de demandas quanto na organização e sincronização de ideias da equipe.

Podemos a todo momento testar novas ideias e seguir em frente em nossas decisões, tendo mais acertos, sem a visão limitada de apenas uma pessoa.

Temos, é claro, um facilitador que nos ouve e nos direciona para um caminho que é de interesse da empresa, para que a porcentagem de acertos seja ainda maior, sempre trazendo valor ao nosso cliente.

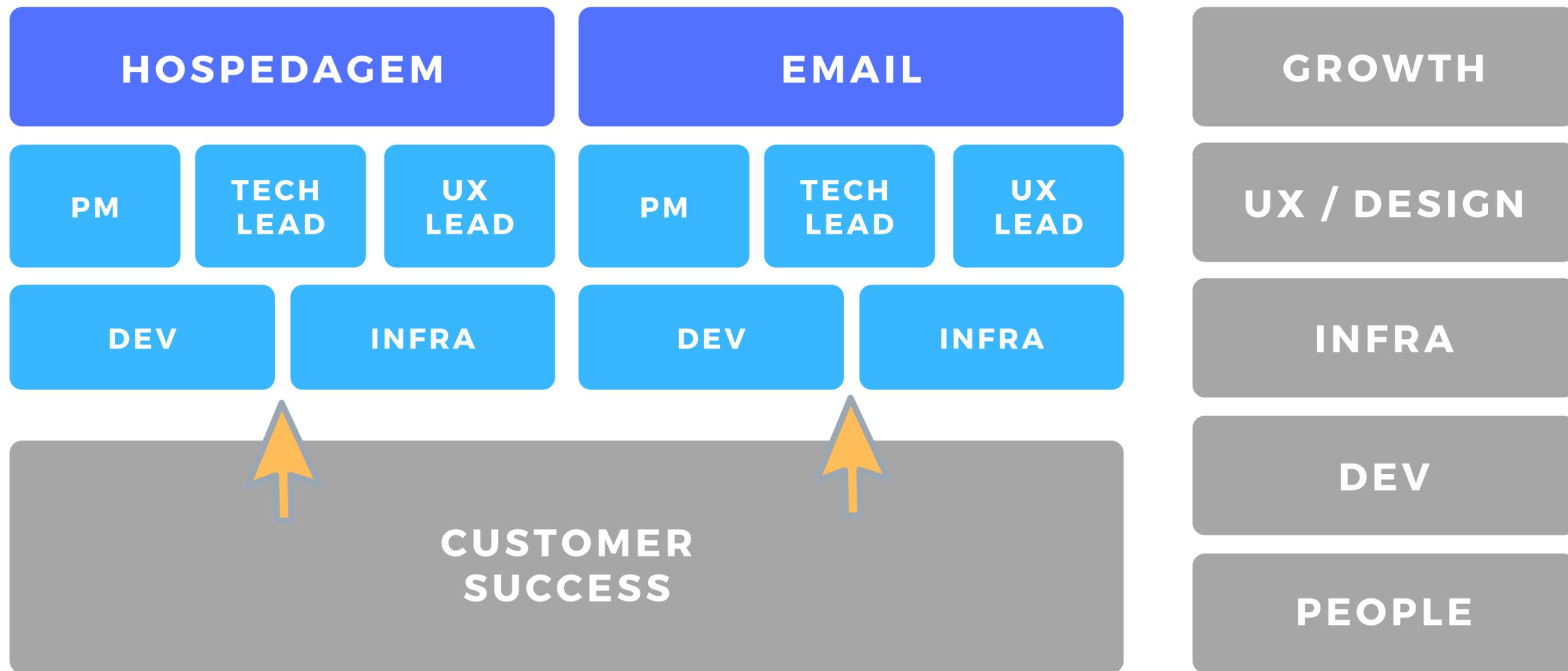


LEO MENDES

"Estou muito mais confortável para trabalhar e sinto que tenho maior autonomia para executar as minhas funções e tomar decisões importantes".

**Alguns depoimentos...**

# INSERÇÃO DO CS NOS TIMES DE PRODUTO



E OS PRÓXIMOS PASSOS?



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

**MUITO OBRIGADO!!!**



AMAZON - EBOOK

[www.scruminfra.com](http://www.scruminfra.com)



FACEBOOK

<https://www.facebook.com/jonas.salengue>



LINKEDIN

<https://www.linkedin.com/in/jonas-salengue-4248626b>