



THE DEVELOPER'S
CONFERENCE

Customer Success Management

Não

é um Suporte Ultra
Plus!

Quem Sou eu?

Linkedin: **Marco Antonio Milleo Oliveira Jr** Email: **mmilleo@gmail.com**

- **Analista de Sistemas com experiência em pré vendas, e atuando nos últimos anos no Suporte ao Cliente como Team Leader;**
- **Estudante de Bacharelado em Filosofia;**
- **Pai de 3 filhos.**

É importante existir.....

**... uma cultura de Customer Success
na empresa,**

**Mas muito mais
importante....**

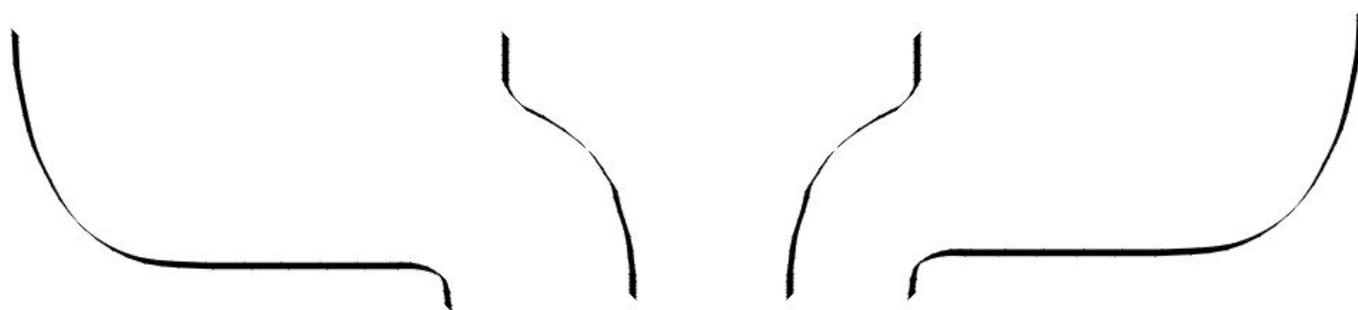
**... saber o que é, e o que
não é!**

**Unidade de
Produto 1**

**Unidade de
Produto 2**

**Unidade de
Produto 3**

**Unidade de
Produto 4**



Clientes



**Unidade de
Negócio 1**



Cliente



**Unidade de
Negócio 2**



Cliente



**Unidade de
Negócio 3**



Cliente



**Unidade de
Negócio 4**



Cliente



**O maior poder esta
com quem tem...**

A INFORMAÇÃO

**Unidade de
Negócio 1**



Cliente



**Unidade de
Negócio 2**



Cliente



**Unidade de
Negócio 3**



Cliente



**Unidade de
Negócio 4**

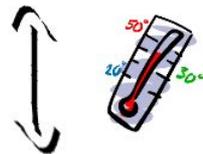


Cliente



- Engajamento no produto

Unidade de Negócio



Cliente

- Relatórios



Mercado

- Fluxo de negócio do Cliente

Unidade de Negócio

Eu conheço o cliente

Suporte

Requisitos

Desenvolvimento



Comercial

- Insumos de pré venda

- Métricas de usabilidade
- Construção de RoadMap

- Relatórios de erros
- Performance



Suporte

- Sempre será reativo ao problema.
- É necessário ter, pois sempre existirão problemas.



Customer Success Management

- Nunca deve ser reativo, e sim preditivo e proativo.
- É necessário ter, pois sempre existirão problemas.



“**Customer Success** é quando os
clientes atingem o **resultado**
desejado por meio das **interações**
com a sua empresa.”

Lincoln Murphy



WWW.MATERA.COM

