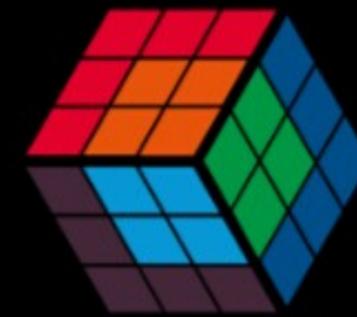


# Customer Success Como Driver de Crescimento

---



**TDC POA 2019**



Henrique  
Guimarães

[@henrique.r.g](https://www.instagram.com/henrique.r.g)

---

Customer Success Manager  
no **Triider**

# CS Como Driver de Crescimento

---

14.65%  
↑ 10.6%



ty Score

3



An aerial photograph of a wide, sandy beach meeting the ocean. The waves are breaking in gentle, rhythmic patterns, creating white foam as they reach the shore. The sand is a light tan color, and numerous small figures of people are scattered across the beach, some walking, some standing near the water's edge. The sky is a clear, pale blue, and the overall scene is bright and serene.

# A Primeira onda de CS no Brasil

# A Primeira onda de CS no Brasil

---

01

CS era um Suporte  
Premium

# A Primeira onda de CS no Brasil

---

01

CS era um Suporte  
Premium

02

Maior preocupação  
era o Churn

# A Primeira onda de CS no Brasil

---

01

CS era um Suporte Premium

02

Maior preocupação era o Churn

03

Churn baixo é necessário, para saúde da empresa!



**Nã~o se tratava  
só do Churn**





Lincoln  
Murphy

**Resultado Desejado**

**+**

**Experiência  
apropriada**



CS

A top-down view of a group of people's hands stacked in a circle. Many of the hands are wearing blue wristbands with the word "EMFASIS" printed on them. The people are smiling and looking towards the center, creating a sense of unity and community. The background is dark, making the hands and wristbands stand out.

**Comunidades começam a se formar**



**2019 acabou e 2020 está aí**



**2019 acabou e 2020 está aí**

**Para onde nós vamos?**

**Momento exitante de cs**



**Olhar para os  
aprendizados  
e tomarmos  
decisões melhores**

---



**Nível de  
Maturidade  
Mais elevado**

---



# Mudança de Mindset

---





**MINDSET DE  
CRESCIMIENTO**

# Mindset Antes

---

- **O suporte que virou CS**

# Mindset Antes

---

- **O suporte que virou CS**
- **CS como centro de custo**

# Mindset Antes

---

- **O suporte que virou CS**
- **CS como centro de custo**
- **Um mal necessário**

# Mindset de Crescimento



# Mindset de Crescimento

---

- **Forma de Crescimento:**

# Mindset de Crescimento

---

- **Forma de Crescimento:**
  - **Receita**

# Mindset de Crescimento

---

- **Forma de Crescimento:**
  - **Receita**
  - **Cliente**

# Mindset

---

Retenção

e

custo

**Vs.**

Crescimento

e

expansão





...cess through the lens  
of their customers rather  
than **their** own will unlock  
significant new value."



Zendrive

**MARISSA BOWMAN**

SENIOR DIRECTOR CUSTOMER SUCCESS, ZENDRIVE



pulse



Gainsight CS<sup>®</sup>

CUSTOMER OUTCOMES ARE *EVERYTHING*.  
**DELIVER THEM AT SCALE.**

[WWW.GAINSIGHT.COM/CS](http://WWW.GAINSIGHT.COM/CS)

"Innovation isn't just for  
products anymore.  
Innovation is also about  
exceptional customer  
experience."



CISCO

**MARIA MARTINEZ**

CHIEF CUSTOMER EXPERIENCE OFFICER



pulse



Gainsight PX  
OUR PRODUCT IS THE EXPERIENCE  
IT EN...  
[WWW.GAINSIGHT.COM/PX](http://WWW.GAINSIGHT.COM/PX)

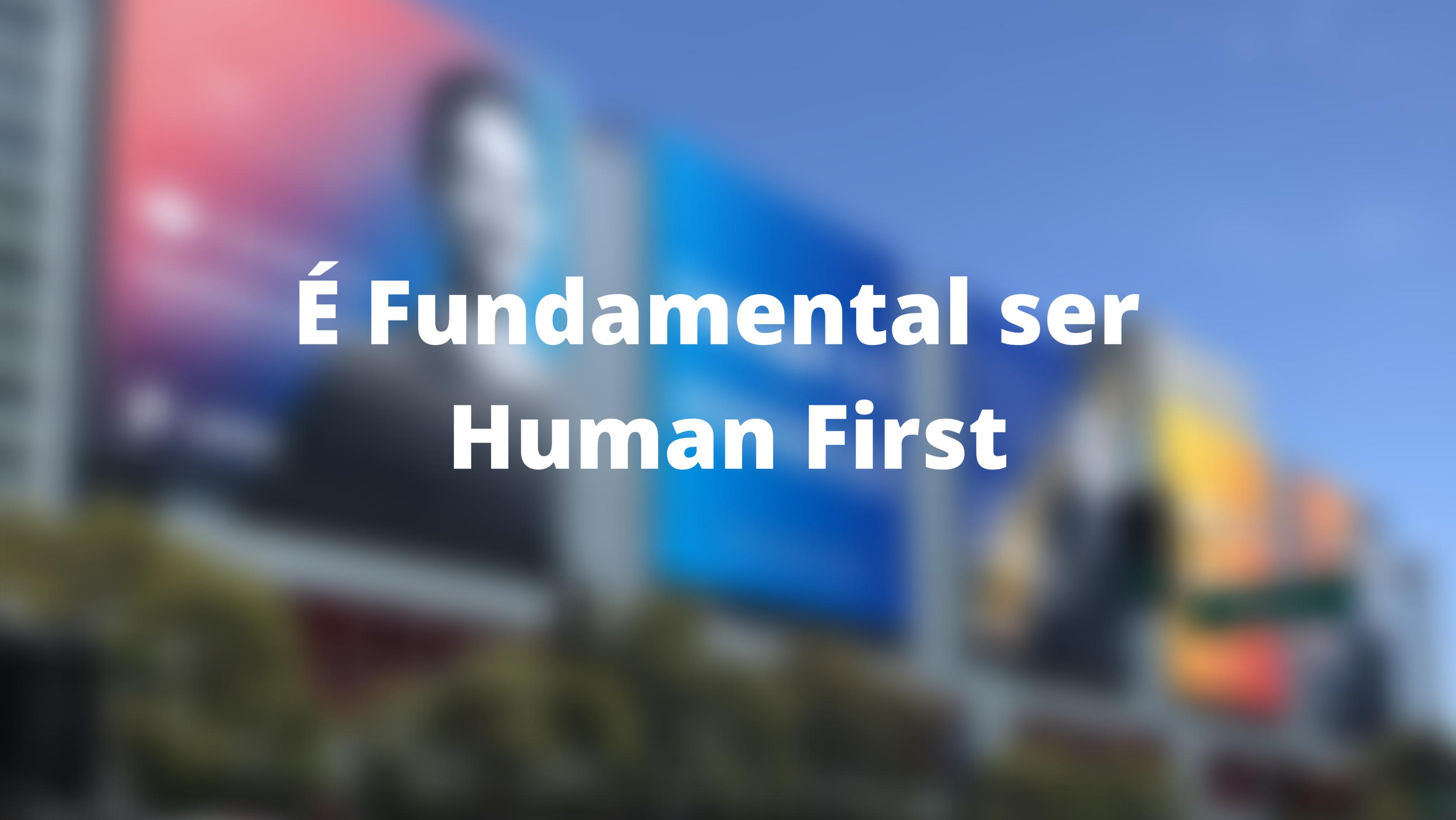
Minna

"Winning companies will  
leverage customer success  
the new sales engine  
to drive growth."

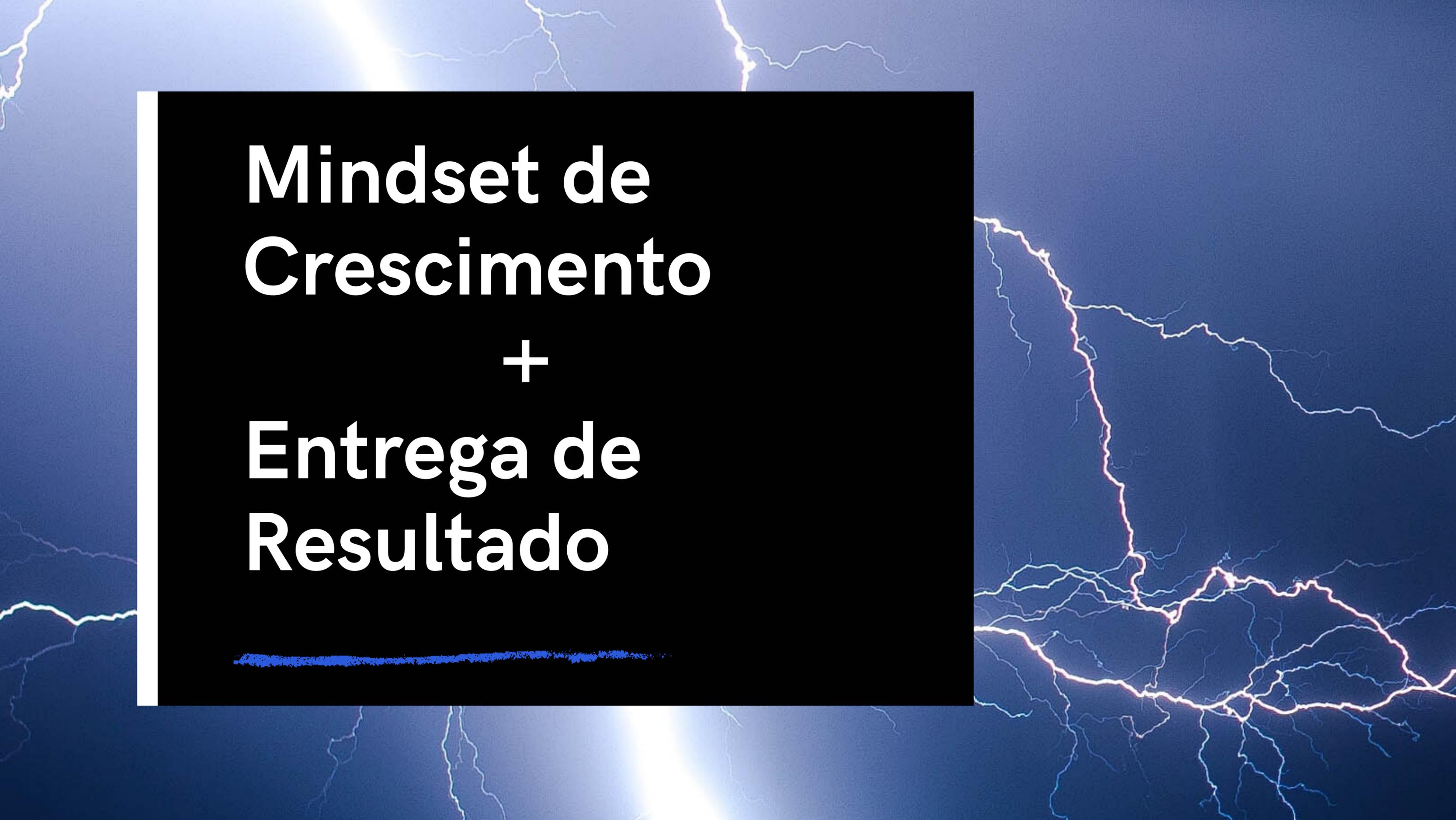
**JOHN SABINO**  
CHIEF CUSTOMER SUCCESS OFFICER

pulse

**Importância de ser  
Customer Centric**

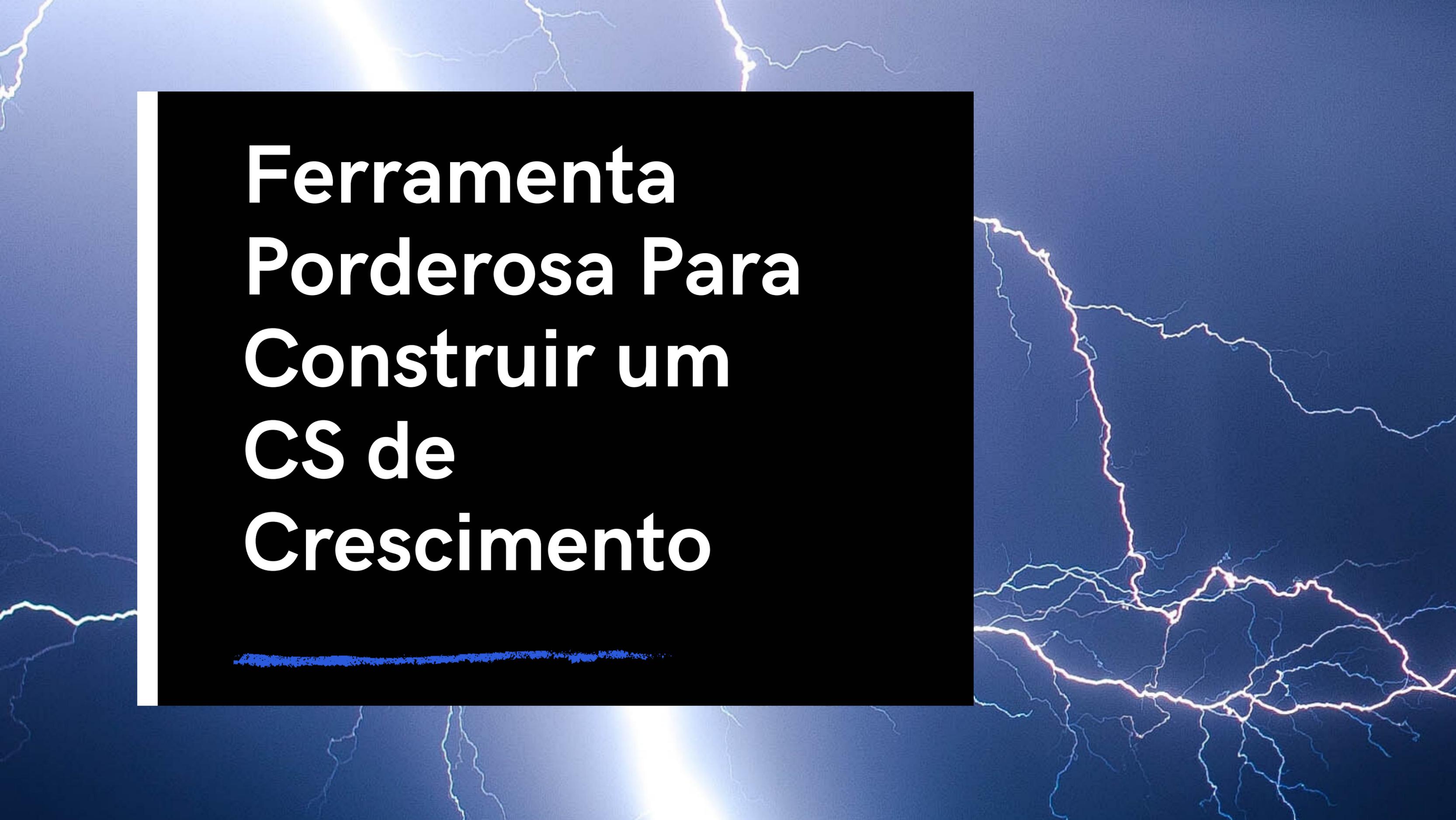


**É Fundamental ser  
Human First**



**Mindset de  
Crescimento  
+  
Entrega de  
Resultado**

---



**Ferramenta  
Poderosa Para  
Construir um  
CS de  
Crescimento**

---

**Legal, mas como  
executar isso?**

---

sabemos que...



**Entregar resultados e boas experiências**

**sabemos que...**



**Entregar resultados e boas experiências**

**Irão avançar numa jornada de crescimento**

**Mas o que isso  
Representa?**



# Aumento do LTV

---

**O cliente que fica mais tempo na empresa e conseqüentemente, gasta mais.**

# Oportunidades



**Com um cliente saudável, aparecerão oportunidades de Cross-sell e Up-Sell**

# Indicações

---

**Quando o cliente está satisfeito, ele indica para outras pessoas**



Data has a better idea

# Análise de dados

# Análise de dados

---

**O uso da tecnologia tem gerado uma quantidade gigantesca de dados**

# Análise de dados

---

**Você pode não usar os dados, mas eles estão lá**

# Análise de dados

**Precisamos analisar esses dados para tomar decisões mais acertadas.**



Ricardo  
Cappra

“Se o presente é  
digital, o futuro é  
inevitavelmente  
analítico”

CAPPA INSTITUTE  
FOR DATA SCIENCE

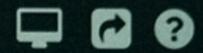
# CS de crescimento

**Se trata de sabermos exatamente o que  
nosso cliente precisa, quando precisa e  
entregarmos da melhor forma possível.**

**E AÍ, EXISTE UM GRANDE  
DESAFIO:**

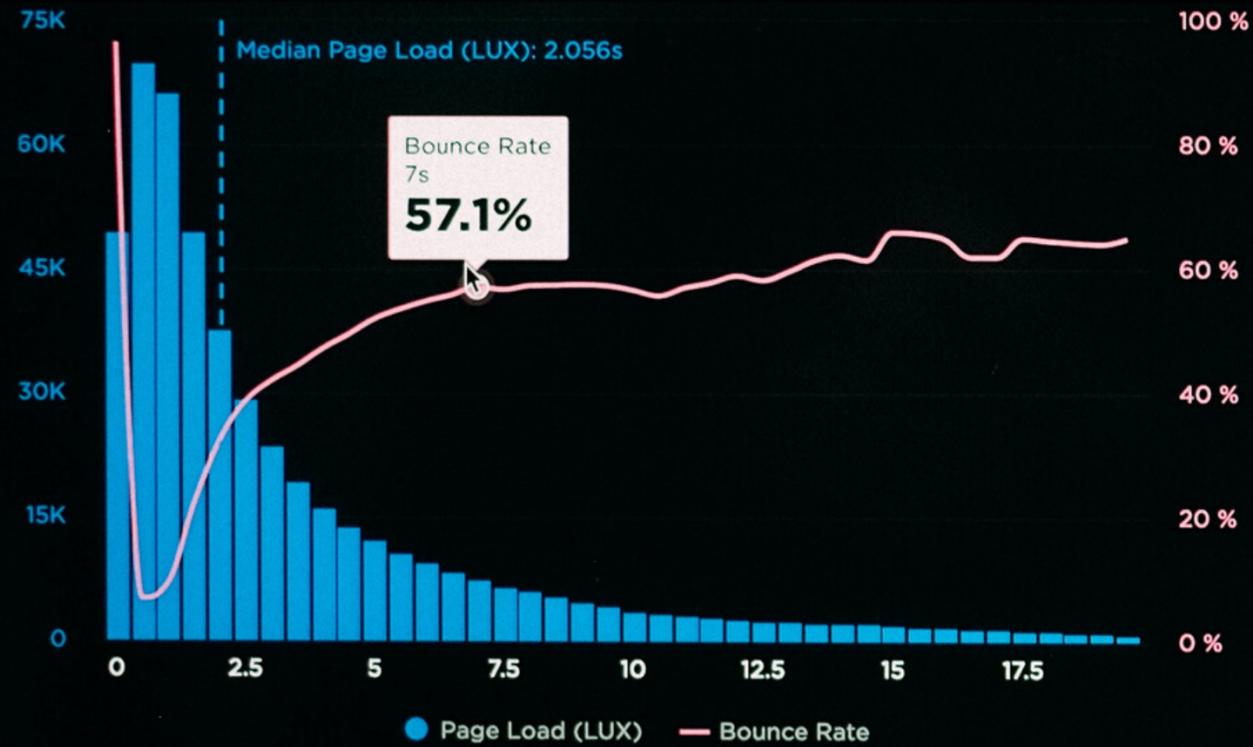


# USERS: LAST 7 DAYS USING MEDIAN



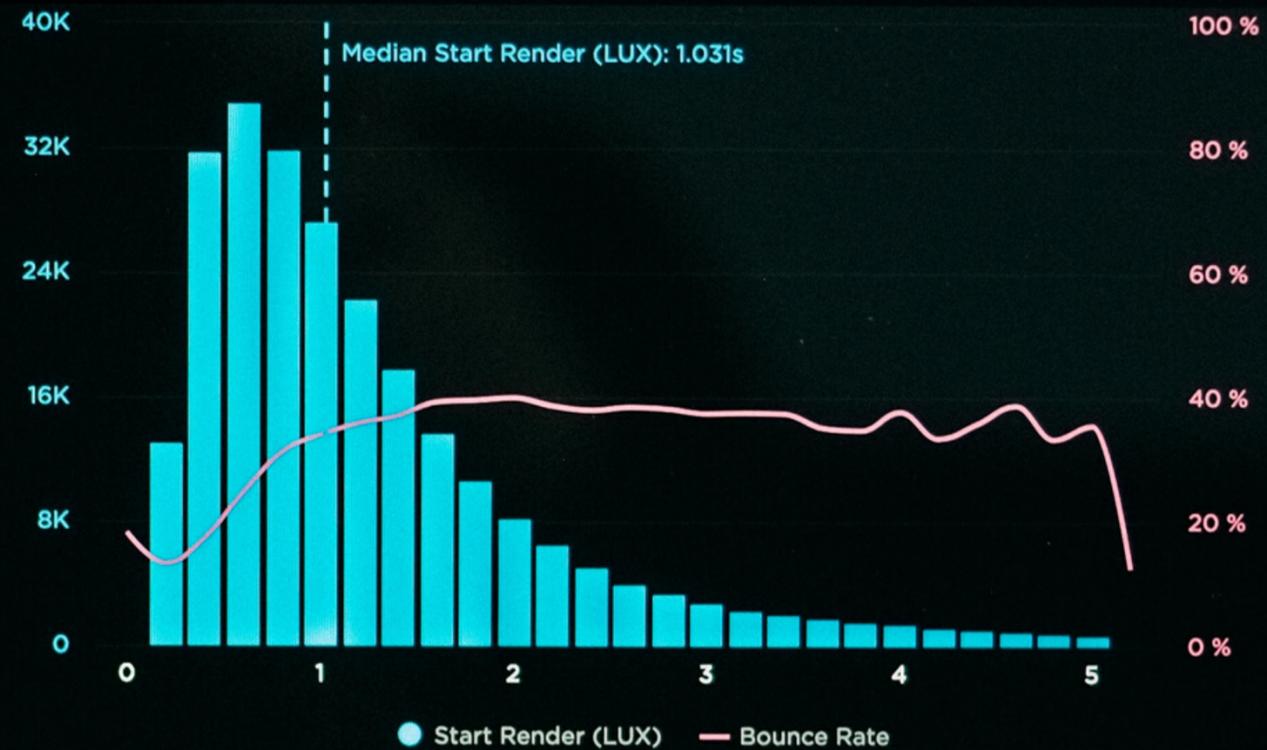
## LOAD TIME VS BOUNCE RATE

OPTIONS



## START RENDER VS BOUNCE RATE

OPTIONS



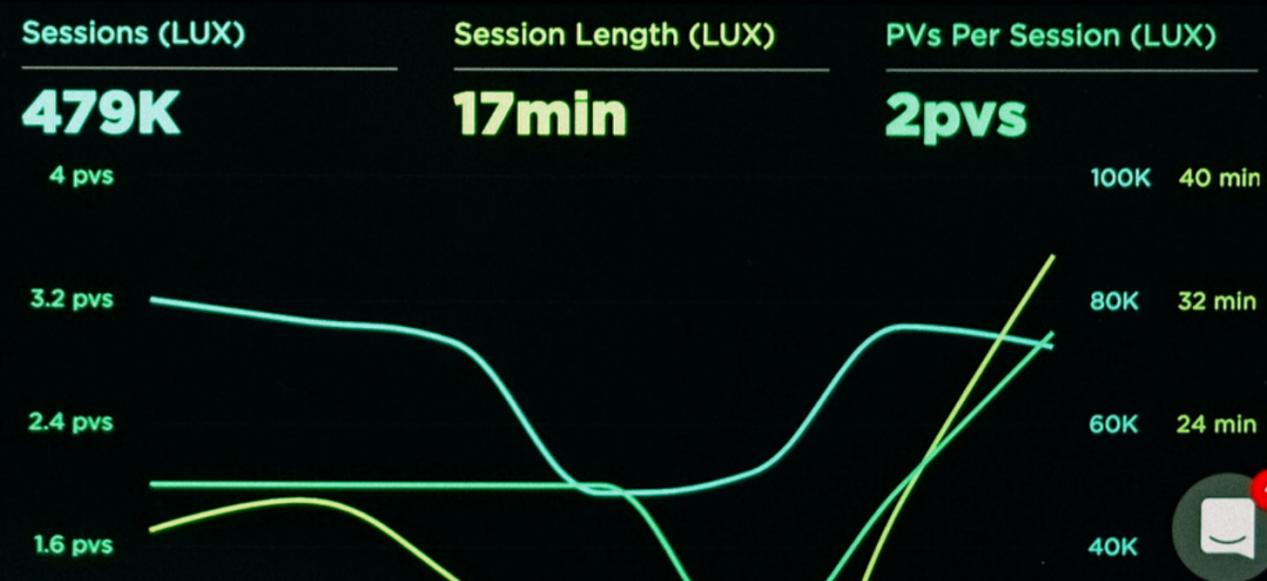
## PAGE VIEWS VS ONLOAD

OPTIONS



## SESSIONS

OPTIONS



**Desenvolver Nossa  
Capacidade Analítica**

# Entrega Perfeita



**Precisamos conhecer muito bem nosso cliente.**

# Entrega Perfeita

---

**Estamos falando de um outro nível,  
estamos falando de personalização em  
escala.**

**Sabe qual o  
tema principal  
do Pulse em  
2020?!**



# Learn How to Deliver Outcomes and Experiences at Scale

Pulse Academy  
May 12, 2020  
**Moscone West**  
San Francisco, CA

Pulse Conference  
May 13-14, 2020  
**Moscone West**  
San Francisco, CA



**Nós estamos falando de coisas que já acontecem, mas de maneira tímida**

---

**Ainda não é uma realidade, maioria das  
empresas**



**Ainda não é uma realidade, maioria das empresas**

---

**Machine learning, inteligência artificial e outras tecnologias não estão no cotidiano dos clientes.**

---

**Para gerar sucesso, tanto para os clientes  
como para as empresas.**



**Para gerar sucesso, tanto para os clientes  
como para as empresas**

---

**Precisamos Saber como usar a tecnologia  
a nosso favor**

---

**“Entrega perfeita”  
em escara**

**=**

**Resultado em escala**





**End**





Falamos que temos que ter uma cultura **Customer** centric, que temos que ter uma área de **Customer Success** que seja **Customer First** e que temos que trabalhar o **Customer Experience**.

**No fim do dia... Se trata do Customer!**



**No fim do dia... Se trata do Customer!**

---

**E o Customer é uma pessoa**

---

**Como o time de CS e  
todos que formam a  
empresa.**



**Desafios com análise de dados,  
números e tecnologias a gente não  
podemos esquecer das pessoas**



**Desafios com análise de dados,  
números e tecnologias a gente não  
podemos esquecer das pessoas**



**Estamos iniciando em uma jornada de crescimento e ela vai ser exponencial, então ajam rápido, para aprender rápido, assim o resultado vem mais rápido também.**



**Quem tiver dúvidas, podem me  
procurar!**





Henrique  
Guimarães

@henrique.r.g

---

Obrigado!

---

**Obrigado!**

