

+ Tecnologia +Qualidade +Inovação

# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

## **Metrificando o que realmente importa**

**Renato Guarato - Salger Oliveira**

# Renato Guarato



- Coordenador de projetos na TQI
- Casado a 11 anos com a Onília
- Pai da Duda
- Música
- Bike, corrida

# Salger Oliveira



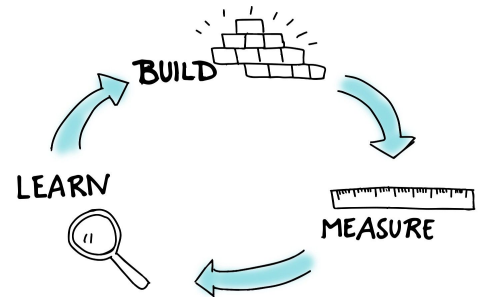
- Agile Master na TQI
- Casado a 9 anos com a Di
- Pai do Luiz
- Carro antigo e cheiro de gasolina
- Administração Pública

# Por que medir?



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Quanto dinheiro TI ganhou para o negócio ou permitiu economizar?
- Qual é o nosso próximo objetivo a ser atingido?
- Conseguimos ampliar o significado do nosso produto/serviço?  
[OBJ]•[OBJ]•[OBJ]•[OBJ]•[OBJ]•[OBJ]
- Como evoluímos? Onde erramos?



# Métricas de vaidade

## O problema das métricas

- “O throughput do time A é de 1 e do time B é de 0.7!” O que isso significa?
- “Minha página tem 400000 milhões de acesso por segundo”. O que se ganha com isso?
- Operação se mede por eficiência, mas inovação/estratégia, por eficácia/resultado.



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



# Falhando com as métricas



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Métricas não são para punição, mas para identificar problemas. Punir alguém e não buscar a causa raiz dos problemas não serve para nada.
- Métricas não devem gerar medo, mas devem ser construtivas.

# Métricas além de números



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Qual melhoria a métrica vai gerar?
- Pense como cliente: métricas de valor para o negócio devem ter valor para o cliente.
  - O tempo gasto para passar molho na pizza importa? Ou o importante é o tempo que ela chega e o sabor?
- Lead time do cliente (upstream + downstream).



# Métricas Tóxicas



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Medir o indivíduo
- Comparar times
  - NPS
  - User Story
  - Especialidade
- Medir coisas demais





### HR & Sales Dashboard Metrics YTD

**Operational Effectiveness**

- Employee Attendance: 92.2%
- Shipping Orders: 9,826
- Overline Hours YTD: 614.7K
- Leads per Employee: 60
- On-Time Completion: 61 Days
- Readers CY: 97.4%
- Projects in the Works: 14
- Products in the Works: 68

**Operational Effectiveness Plan**

Target	Plan	Actual	Var
92.2%	92.6%	92.6%	0.4%
9,826	9,826	9,826	0
614.7K	614.7K	614.7K	0
60	60	60	0
61 Days	61 Days	61 Days	0
97.4%	97.4%	97.4%	0
14	14	14	0
68	68	68	0

**Areas of Interest Spend CY v FY - Spend in 000s**

**Sales by Product Category (24 MM)**

**Revenue FY vs Revenue CY**

**Length of Service**

**Key Financial Metrics**

- Gross Margin: 57.8%
- Revenue Growth YTD: 3.6%
- Return on Assets YTD: 22.5%

**Customer Satisfaction**

- Change Year over Year: 89.3%
- Customer Satisfaction CY: 90.9%

**Staff M/P Trained Current YTD**

- 74.2%
- 76.5%
- 76.2%
- 82.0%

**LEADS CREATED**

- LEADS CREATED: 424
- POTENTIALS CREATED: 159
- REVENUE GENERATED: \$3,630,000

**LEADS CREATED & LEADS CREATED**

- LEADS CREATED: 128 / 300
- LEADS CREATED: 128 / 300

**SALES WON**

- SALES WON: 87
- LEADS CREATED: 432
- REVENUE GENERATED: \$3,585,000

**LEADS CREATED**

- LEADS CREATED: 424 / 450
- LEADS CREATED: 432
- REVENUE GENERATED: \$3,585,000

**Social Media Followers**

- Facebook: 26,472
- YouTube: 13,911
- Instagram: 6,524
- Google+: 5,093
- Twitter: 45,322
- LinkedIn: 1,765

**Website**

- Advertising & Promotion: \$16,839
- Session Traffic: 280,430

**Web Site**

- Page Load Time (SA): 13.79s
- Server Response Time (SA): 11.10s

**QuickBooks & Google Analytics: Marketing Expense/Traffic**

- Advertising & Promotion: \$16,839
- Session Traffic: 280,430

**QuickBooks & Salesforce: CAC (Last 30 Days)**

- CAC Value: \$15,085
- Change: -29.99%

**Leads (This Month)**

- Leads: 10,753

**World Video Stats**

- Media Shows Change Management: 563
- Engagement: 75%
- Play Rate: 49%

**Salesforce Accounts by Country**

**CallBot Today's Average Call Duration**

- Average Call Duration: 10m:8s

**Alexa Page Views per User (Last 30 days)**

**Facebook Demographics**

**Sales Year 1 & 2, by Store Type**

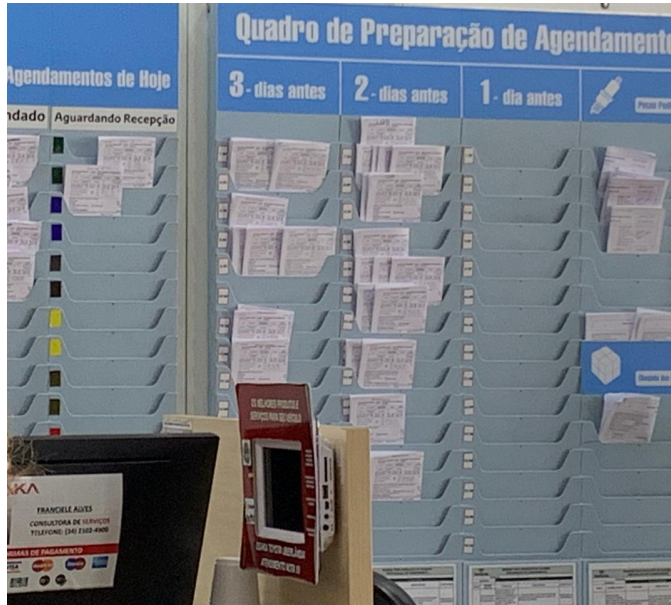
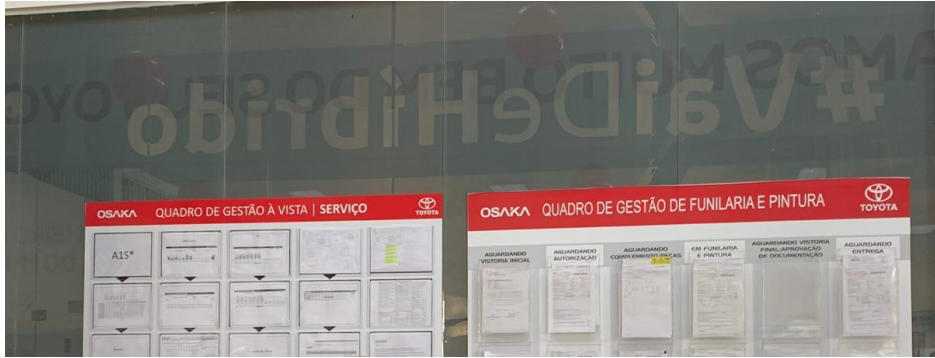
**Change Yr 1 to Yr 2 by State**

**Gaining / Losing Segments, by State, Change Yr 1 to Yr 2**

**Change Yr 1 to Yr 2 by Region**



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE





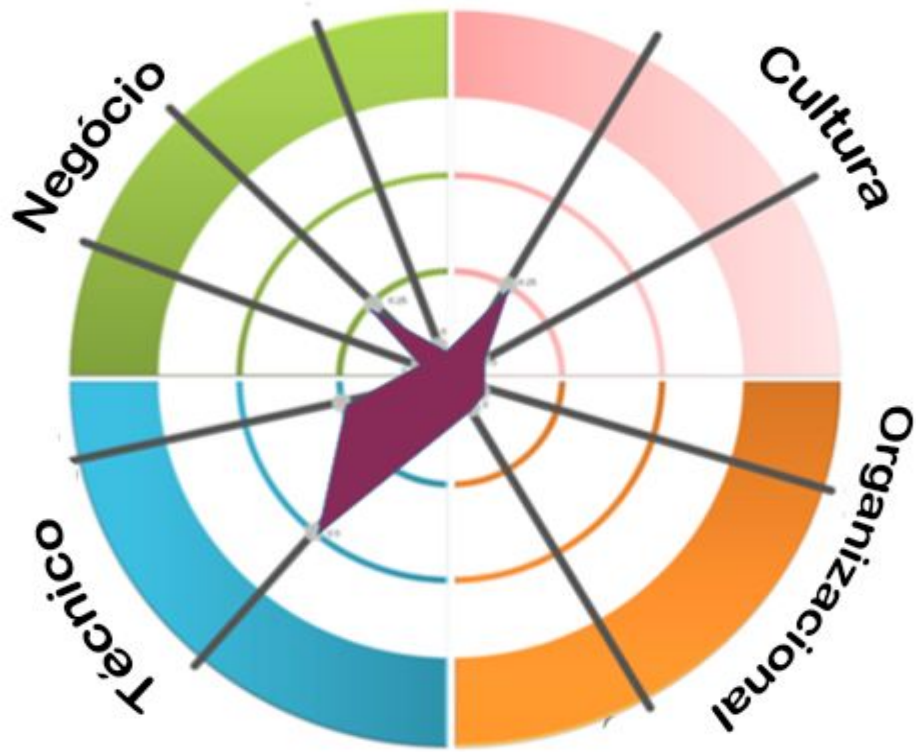
THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

# O que medir?





THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

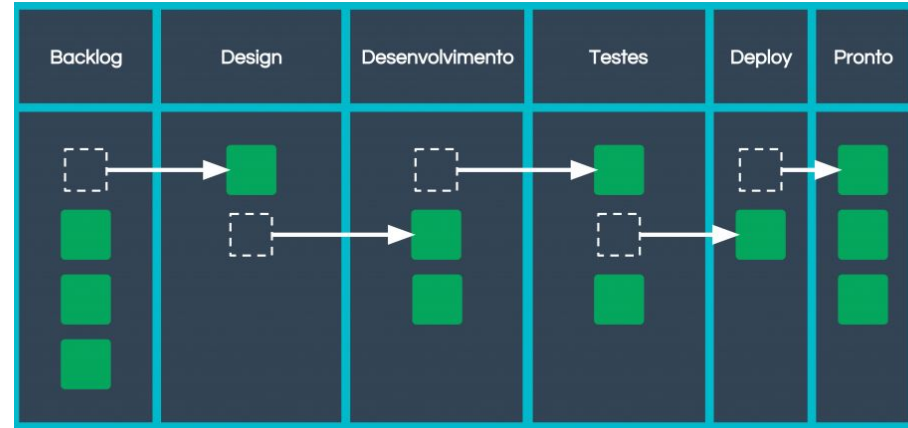


# Organizacional Fluxo de trabalho



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Previsibilidade
- Lead time
- Throughput
- CFD





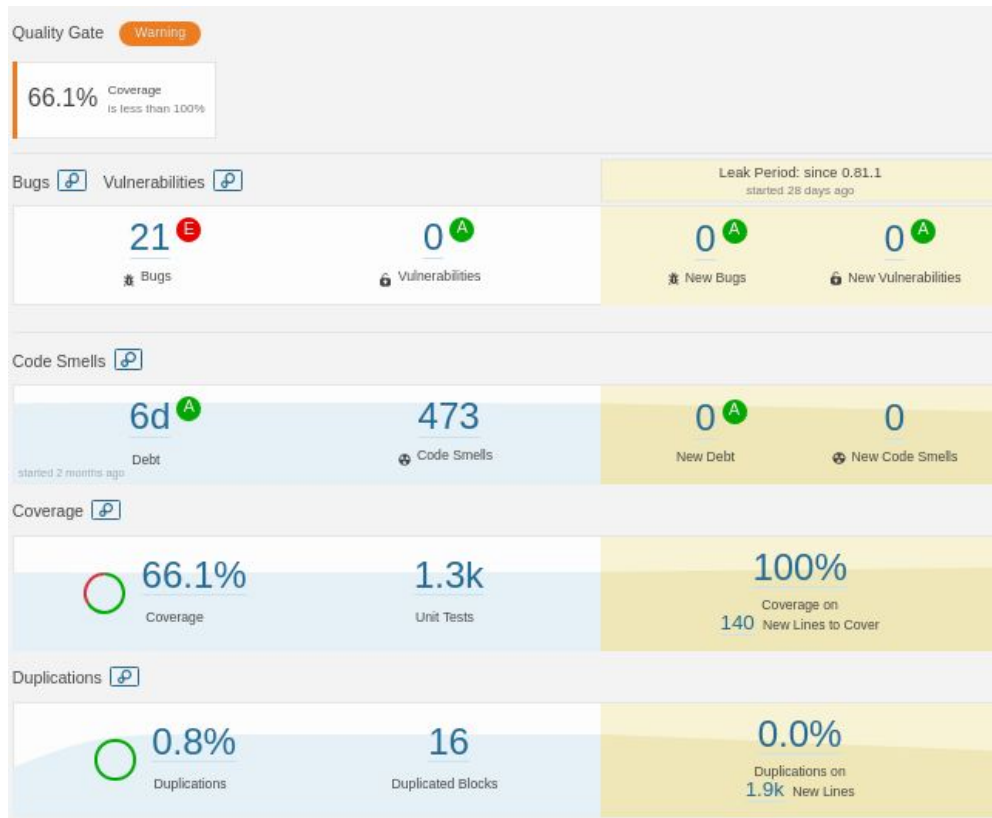
# Técnico

## Qualidade de código

- Cobertura
- Novos bugs
- Códigos duplicados



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE



# Negócio

## Net Promoter Score (NPS)



*Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?*

Net Promoter Score = % **CLIENTES PROMOTORES** – % **CLIENTES DETRATORES**

**Notas de 00 a 06 – Clientes Detratores**

**Notas de 07 e 08 – Clientes Neutros**

**Notas de 09 a 10 – Clientes Promotores**

# Negócio

## Net Promoter Score (NPS)



### Zona de classificação

- Zona de **Excelência** – NPS entre 76 e 100
- Zona de **Qualidade** – NPS entre 51 e 75
- Zona de **Aperfeiçoamento** – NPS entre 1 e 50
- Zona **Crítica** – NPS entre -100 e 0



# Negócio

## Ganhos e aprendizados



- Como medir o sucesso de uma entrega?
- Vamos ganhar mais X% de clientes? Aumentar as vendas em quanto? Economizar quanto?
- Permitiremos reduzir o custo do nosso produto?
- Como os clientes estão usando nosso produto após a entrega?



# Objectives and Key Results

## OKRs



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Simplicidade
  - Facilidade no entendimento e ciclos curtos
- Transparência
  - Objetivos públicos e alinhados com a empresa
- Cadências aninhadas
  - Estratégia e tática

# Objectives and Key Results

## OKRs



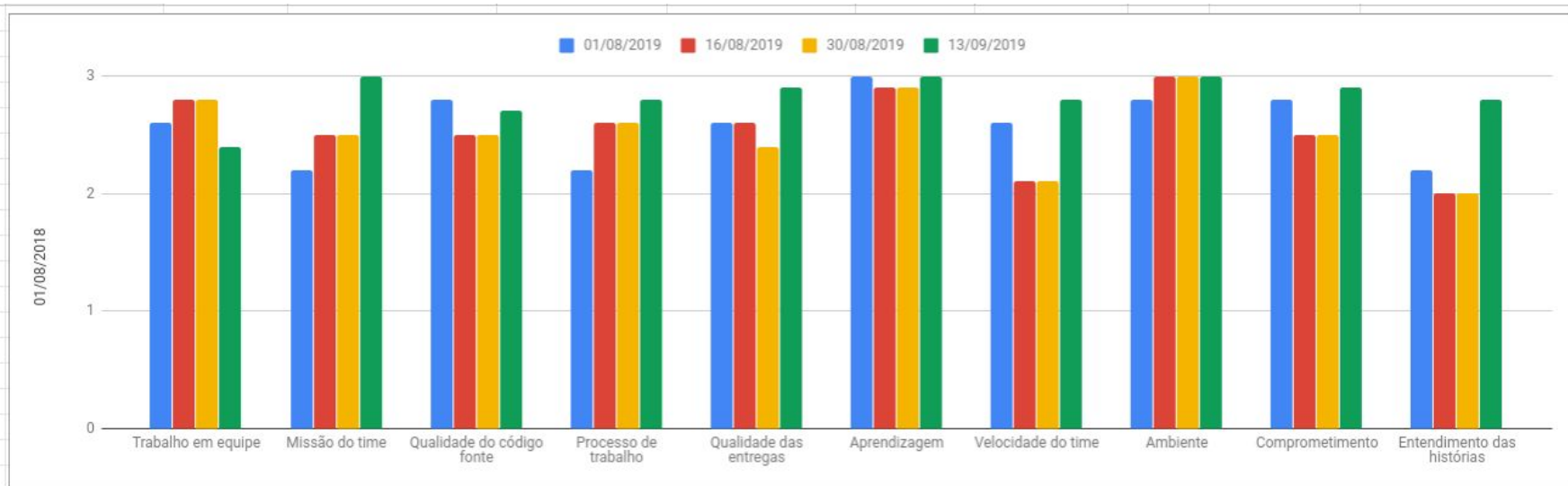
THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

- Definição bidirecional de metas
  - Os times sabem como contribuir com a estratégia
- Metas ambiciosas
  - Metas 100% atingidas, são metas fáceis
- Desacoplar recompensas
  - Permite metas ambiciosas

# Ambiente - Health Check



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE






	Trabalho em equipe	Missão do time	Qualidade do código fonte	Processo de trabalho	Qualidade das entregas	Aprendizagem	Velocidade do time	Ambiente	Comprometimento	Entendimento das histórias
01/08/2019	2,6	2,2	2,8	2,2	2,6	3	2,6	2,8	2,8	2,2
16/08/2019	2,8	2,5	2,5	2,6	2,6	2,9	2,1	3	2,5	2
30/08/2019	2,8	2,5	2,5	2,6	2,4	2,9	2,1	3	2,5	2
13/09/2019	2,4	3	2,7	2,8	2,9	3	2,8	3	2,9	2,8

# Ambiente - Happiness Radar



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

	Relação ao time (comunicação, entrosamento, etc)	Relação à empresa (direcionamento, transparência, estrutura)	Relação à gestão (feedback, 1:1, etc)	Relação aos processos (dentro do time, entre áreas, etc)	Relação aos produtos (regra de negócios, alinhamento, etc)
	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## Eficácia (Negócio)

Aquisição, Ativação, Churn,  
Faturamento, Fitness for  
Purpose (F4P), Net Promoter  
Score (NPS), Payback,  
Sentimento Social, Vendas

## Atmosfera (Cultural)

Turnover, Tempo de Casa,  
Rotatividade, Ações para o  
Nirvana, Happiness Radar,  
Squad Health Check

## Qualidade (Técnico)

Bugs, Carga de Acesso,  
Cobertura de Testes, Consumo  
de Máquina, Invasões, Número  
de usuários simultâneos,  
Qualidade do Código

## Eficiência (Organizacional)

Lead Time, Tempos de Ciclo,  
Tempo de Espera, Tempo de  
Execução, Trabalho em  
Andamento, Vazão



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

“Se focar apenas em **números**,  
as métricas vão te entregar  
apenas **números.**”

Roberto Brasileiro, Método Ágil



TQ1



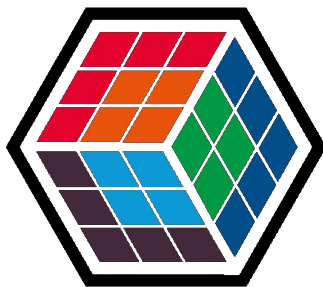
THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE







+ Tecnologia +Qualidade +Inovação



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

## Obrigado



Salger Oliveira



luiz.salger@gmail.com



Renato Guarato



renatoguarato@gmail.com