

01

Estabilidade do lançamento

Transcrição

[00:00] Finalmente conseguimos lançar nosso produto. Ou pelo menos entender como funciona o círculo de vida de produto para colocarmos a mão na massa.

[00:20] Nós chamamos o que vimos durante as aulas de gestão de desenvolvimento. Ela tem uma fase contínua e crescente, para conseguirmos estabilizar nosso atendimento. Temos que ser bons no que fazemos para não cair no esquecimento, para não perdermos clientes. Nós não temos outra oportunidade de causar uma boa primeira impressão e seguir esses passos para entender melhor nossas fases. É essencial para não desperdiçar dinheiro, tempo, energia, expectativa. É muito importante entendermos para onde iremos com tudo isso.

[01:20] Toda empresa é uma startup até o momento em que ela tem visualização de que ela vai ter sucesso, de que vai ser uma empresa bem sucedida. Se você for trabalhar com consultoria de TI, por exemplo, sem nunca ter trabalhado com isso antes, você é uma startup. A Bytebank dentro do programa de milhagens também é uma startup. Nós não temos certeza absoluta se o programa vai ser um sucesso, mas estamos fazendo o possível para isso.

[02:15] Demora, às vezes, para uma startup três, dois anos para estabilizar, porque ficamos durante muito tempo entendendo o que o cliente realmente quer, tentando melhorar o produto. Podemos ficar meses na fase de protótipo para fazer o investimento correto. Não existe milagre. Temos que ter o máximo de visualização das falhas para minimizar. Erro é para ser minimizado, não esquecido. Não realize um investimento mal feito. A fase de prototipação é uma das mais importantes no projeto.

[03:44] Se você é uma empresa estabilizada, como a Bytebank, que já desenvolveu e estabilizou o programa de milhagens, chegamos no job one, e temos que entender como isso vai impactar as pessoas que estão ajudando a desenvolver todo o trabalho. Temos o job one + 90 porque dizemos que a estabilização real de atendimento acontece 90 dias após a primeira fase de atender 100% nosso fluxo.

[04:35] A gestão de mudança vai ser a chave de sucesso. Muita gente confunde isso com controle de mudança. Não tem nada a ver. Gestão de mudança vai olhar para sua organização e ver como as pessoas reagem aos novos procedimentos. Já o controle de mudanças de projeto tem um olhar específico para mudança de ritmo. Essa mudança de projeto se foca somente no processo que você está executando. A gestão de mudança é chave para a nossa empresa.

[05:45] As empresas são compostas por pessoas. Se hoje você trabalha para alguém, tem várias pessoas trabalhando com você, inclusive seu chefe. É importante entender que as organizações são feitas por pessoas 100% do tempo. Até as máquinas são programadas por pessoas.

[06:27] Quando temos um novo procedimento, é normal termos resistência primeiro. A gestão da mudança não vai só verificar as diferenças, mas também como as pessoas vão admitir, como vão se comportar, e como podemos minimizar a reação negativa.

[07:05] Por exemplo, no caso da Bytebank. Temos uma equipe que sempre trabalhou com atendimento de chat da Bytebank para cartão de crédito. Agora precisamos treinar essas pessoas para fazerem o atendimento também do programa de milhagens. São novos procedimentos, scripts. Isso vai impactar não só o que eles vão dizer, mas como vão dizer. Não que necessariamente tenha que haver um agrado, mas eles devem se sentir envolvidos para realizem as atividades com plenitude.

[08:05] Se temos uma rotatividade muito grande de pessoas, a chance do meu atendimento ser ruim é muito alta. Call center tem uma rotatividade muito grande, por isso reclamamos muito.

[08:45] O olhar da gestão de mudança não é só na mudança técnica, mas também na comportamental, essencial para a sobrevivência da empresa.

[08:55] Sua empresa então não é mais uma startup. Nem a Bytebank. Precisamos estabilizar os procedimentos de atendimento e fazer com que as pessoas se sintam parte da mudança, para que para elas também faça sentido que o programa de milhagens é um bom produto. Organizações são feitas por pessoas. Todos devem passar por esse tipo de mudança. A estabilização é muito importante e não é somente técnica, como também comportamental.