A Jornada do Cliente

Mentalidade de Startup & Competências Empresariais **Organização de Produtos**



Baseado no Agile Moderno

Estamos descobrindo melhores formas de desenvolver organizações que utilizam todo o poder intelectual de seus colaboradores. Atualmente, essa é nossa melhor linha de raciocínio.



Version 1.2

Valor de Negócio



- Redução no Time to Market
- Aumento de Flexibilidade Estratégica
- Aumento na Qualidade das Soluções
- Aumento no Engajamento dos Colaboradores
- Aumento da Lealdade dos Clientes

Visão



Estratégia



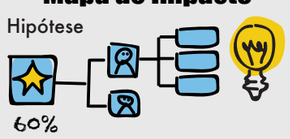
Missão do Time



Mapa de oportunidades do Time



Mapa de Impacto



Estudo de caso 2018: O banco Avanza fez a transformação total de uma empresa tradicional com silos organizacionais separados por TI/Marketing/Produtos/Operações para uma organização voltada a Jornada do Cliente com times enxutos entre 2017-2018 enquanto continuavam atuando normalmente. Antes da transformação, 5.8 times eram envolvidos em uma entrega comum, e depois da transformação, apenas 1.2 times. A visão era que todos os times deveriam se sentir como uma pequena startup, e eles foram bem sucedidos segundo seus felizes empregados.

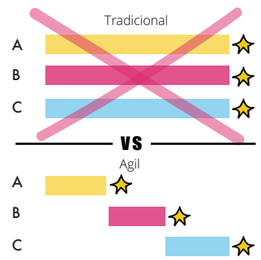
Organização de Um Produto

Organizado com Foco no Cliente & com Mentalidade Ágil para Mobilizar a Capacidade Intelectual

100% Capacidade — Antes → Durante → Depois

Apostas da Empresa Alinhamento	**Aposta da Empresa**
Iniciativa do time - Missão Autonomia	**Missão do Time**
Auxiliar outros times Autonomia & Alinhamento	**Auxiliar outros Times**
Clareza Autonomia "Feito e Funcionando"	**Clareza**

Limitação de iniciativas concorrentes



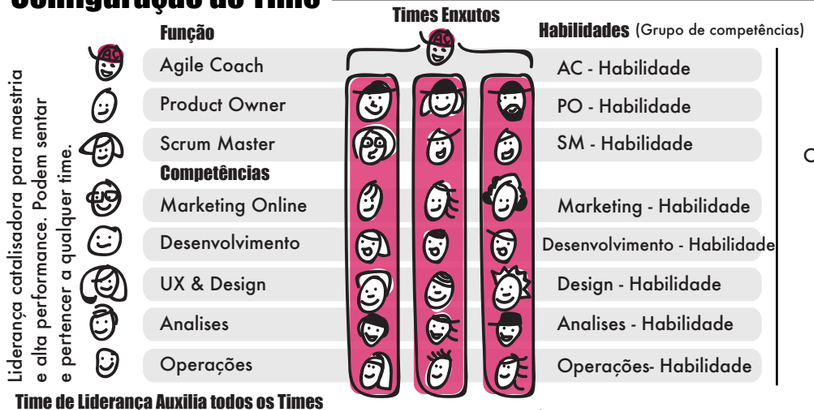
Reduzir o numero de iniciativas concorrentes para entregar valor rápido & constante.

Otimizar por Fluxo - e Valor pro Cliente



Otimizando por fluxo e com foco no cliente ao invés de otimização por recurso provoca um aumento no valor gerado.

Configuração do Time



Mentalidade de Crescimento



Ágil Moderno (o centro da Flor) por Joshua Kerievsky

O time Enxuto ★ Um Time em uma Missão

... assim como em Lean UX e Lean Startup

Responsabilidade Fim a Fim

1. Desde identificar oportunidades - até construir soluções que criam impacto.
2. Desde pesquisa e analise com o usuário - até a construção nas plataformas necessárias.
3. Desde codar com automação de testes - até a entrega continua.



Time multidisciplinar 7-12 pessoas

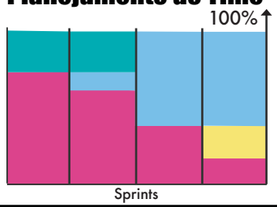
- ~~Função~~
- Competência
- Atividades
- Diversidade

Lucros & Perdas, e orçamento por time

Posse & Propósito

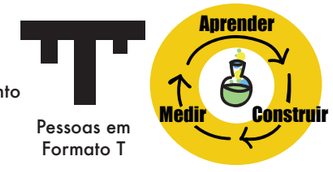
Missão — Mapa de Oportunidades — ~~Backlog~~

Planejamento do Time



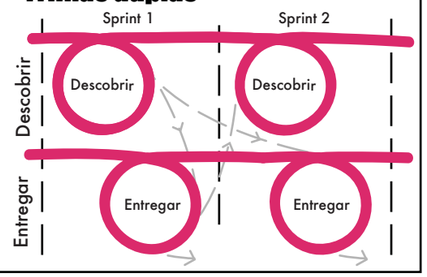
- **Apostas da empresa** Alinhamento
- **Iniciativa do time - Missão** Autonomia
- **Auxiliando outros times** Autonomia ou Alinhamento
- **Clareza - Autonomia** "Feito e Funcionando"

Maestria & Colaboração



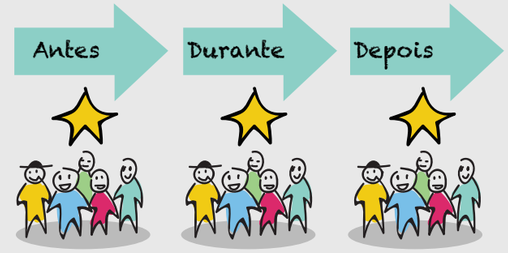
Pessoas em Formato T

Trilhas duplas



Estrutura Organizacional

Times de Jornada do Cliente



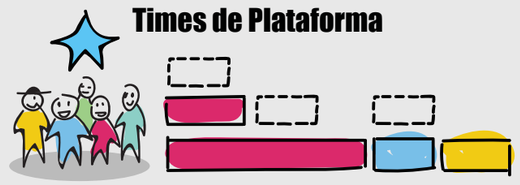
Entregas com Estratégias conectadas a jornada do cliente, por exemplo, o aumento no número de novos clientes, LTV ou aumento no uso.

Times de Produtos



Entregas com Estratégias conectadas a produtos específicos & manter a plataforma com alta qualidade & velocidade no longo prazo.

Times de Plataforma



Times de plataforma entregam funcionalidade na plataforma para apoiar as necessidades dos times de Jornada do Cliente - & Produto.

Times de Suporte



Times de suporte atuam em entregas self service para todos os outros times. Pode também instruir, treinar, mentorar e apoiar no alinhamento e direcionamento estratégico.




Traductor postado por: rodrigo.sekimoto@gmail.com

Infografico Postado por: mia.kolmodin@dandypeople.com

DANDY PEOPLE