

Início do atendimento

Transcrição

[00:00] Vamos descobrir o que vem depois de termos a disponibilidade de investir financeiramente nos nossos produtos. A primeira coisa é testar a operação de forma mais robusta. Não é mais aquele produto no papel, com meia dúzia de clientes testando, porque já temos as coisas mais estruturadas. É o plano piloto. É o melhor teste que temos para ter certeza se vamos atender o cliente. No caso da Bytebank, se antes testei com vinte pessoas, agora vou testar com duzentas, já com um website pronto, um call center preparado, etc.

[01:47] Essas duzentas pessoas já são um número bom para executar a fase de balanceamento. Será que preciso treinar melhor meus funcionários? Tenho que deixar o website mais ágil? Pode ser que sim. Pode ser que tenhamos que fazer ajustes. Isso vai acontecer mesmo depois do lançamento, mas vai ficando mais engessado, porque já gastei dinheiro. Antes era mais fácil. Com o website lançado, é mais difícil fazer ajustes. Por isso ainda temos a fase de ajustes para isso, tenho uma disponibilidade temporal para fazer ajustes antes que o lançamento ocorra.

[04:33] Nós sempre comentamos no mercado que já é difícil atender uma pessoa, imagine milhares. É normal para qualquer empresa precisar fazer ajustes, mas também é importante pensar que não é bom fazer isso a todo momento. Senão, você só vai trabalhar em modificações. Trabalhe com fases para reduzir a carga de mudança. Mudar é muito bom, mas existe o momento certo para isso.

[05:40] Depois de fazer os ajustes, temos a fazer do ramp up. É literalmente rampa para cima. Quer dizer uma curva de crescimento no atendimento. Eu atendia duzentos, vou mudar para trezentos, para mil, até conseguir ter uma crescente estabilização e atender todo mundo de uma vez. Não dá para em um dia atender um cliente e no dia seguinte cem. É impossível estar preparado para essa manada de atendimento. Por isso essa curva é muito importante e tem que ser planejada. O planejamento é a estrela do ciclo de vida do produto.

[07:36] Essas etapas são muito importantes, até chegarmos no Job One, que é o trabalho número um, que é por tudo isso em prática. Daí para a frente, é só sucesso.