

Voice of Customer (VoC)

Transcrição

[00:00] Vamos continuar a desenvolver o produto da Bytebank. Já começamos a desenhar o que iremos criar no nosso produto. Atender o cliente é a meta número um, dar lucro é a meta número dois, e por último algo que se perpetua por anos.

[00:26] Para começarmos a desenvolver o produto, precisamos saber o que iremos desenvolver no dia a dia. A pergunta que fica é: o atual processo da Bytebank de atendimento ao cliente já é capaz de atender o programa de milhagens? Tenho que adaptar o processo? O que preciso mudar? Temos que investigar.

[01:05] Quando é um cliente novo, que está começando do zero, é muito mais fácil, mas não é nosso caso. Vamos precisar definir o que é processo. É um pacote de trabalho que pode ser repetido. Uma coisa que você faz e pode ser repetida várias vezes, como a construção de uma mesa, de um carro, do celular, o atendimento do barbeiro.

[02:15] No caso da barbearia, o cliente entra, nós cumprimentamos, oferecemos café, ele senta na cadeira. Tem várias etapas.

[02:34] Projeto são vários processos com um objetivo único. Eles têm que ter começo, meio e fim. Mas isso confunde muito com o processo, pois ele também tem começo, meio e fim. Como diferenciar? Imagine uma gravidez. É um processo ou um projeto? Estar grávida tem começo, meio e fim, mas é um processo. Posso engravidar várias vezes. Mas ficar grávida do Guilherme é um objetivo único e só vou ter um Guilherme na minha vida toda. Esse é um projeto, porque tem começo, meio e fim e só acontece uma vez. Não é repetível.

[04:08] Outro exemplo é fazer arroz. Temos que fazer o tempero, colocar óleo, lavar o arroz, colocar na panela, colocar água, e deixar no fogo. Isso no Brasil. É um processo. Começamos e terminamos várias vezes a mesma coisa.

[04:53] Um exemplo de projeto é a Palmeira Jumará, que fica em Dubai. É uma ilha artificial. Com certeza o ato de levantar um prédio é um processo, mas levantar um prédio dentro da Palmeira Jumará especificamente em um ponto é uma única vez. Construir a Palmeira Jumará também é uma única vez. Se construirmos outra Palmeira vai ser um projeto totalmente diferente.

[05:42] Especificamente, uma única vez, começo, meio e fim com vários pacotes de trabalho definimos em uma linha do tempo, o que vai ser executado em cada momento do projeto. Por exemplo, chegada de matéria-prima tem que condizer com chegada de mão de obra. Não vai ser diferente para nós na Bytebank. Tudo dentro do projeto deve ser casado com a realidade da empresa. Não podemos simplesmente chegar e estabelecer, porque as pessoas são responsáveis pela execução e devem ser treinadas para isso.