Gestão Interna

- Team | Customer Succes
- Customer Success
  - Boas-vindas e Visão Geral da Empresa
  - O Papel do Sucesso do Cliente na SISMETRO
  - O Produto: CMMS e Aplicação SaaS
  - Jornada do Cliente e Ciclo de Vida
  - Ferramentas e Processos Internos
  - Métodos de Comunicação e Gestão de Relacionamento
  - Treinamento Prático e Simulações
  - Expectativas e Crescimento Profissional

Team | Customer Succes

Bem-vindo ao *TIME CS* da *SISMETRO*! Este documento tem como objetivo proporcionar uma visão clara e detalhada sobre a estrutura da equipe, responsabilidades e rotinas diárias. O *TIME CS* é o pilar fundamental do relacionamento com nossos clientes, garantindo que obtenham o máximo valor do nosso software de gestão de manutenção. Este playbook é o seu guia para entender como nossos departamentos colaboram para garantir o sucesso do cliente, desde a implementação até a manutenção de um relacionamento contínuo e produtivo.

ESCOPO

Este *Playbook* abrange as seguintes áreas:

- Visão geral do setor *CUSTOMER SUCCESS*.
- Funções e responsabilidades de cada departamento (CSI, CSM, CS Ops).
- Descrição do departamento.
- Função do departamento.
- Rotinas diárias e processos que cada departamento deve seguir.

INTEGRANES DA EQUIPE DE CS

- Gabriel Borges
- Thiago Grosse
- Lucas Monteiro
- Beatriz Souza

DEPARTAMENTOS DO CS

Departamento	Sigla	Objetivo
CS Implementation	CSi	Onboard e Implantação
CS Manegement	CSm	Suporte Técnico
CS Marketing	-	Comunicação
CS Ops	-	Processos e Ferramentas

CSI | CUSTOMER SUCESS IMPLEMENTATION

> CSI é a abreviação de Customer Success Implementation, que é um cargo na área de Customer Success (CS). Os profissionais de CSI fazem parte da equipe de CS responsáveis pelo *Onboarding* e implantação da soluções fornecidas pela empresa, essa equipe é focada na primeira etapa da jornada do cliente após a contratação. Durante esta etapa, a equipe de CSI entende o contexto do cliente, alinha expectativas e compromisso, acompanha e capacita os utilizadores e garante que o cliente tenha a melhor experiência de utilização desde o início.

Equipe CSi	Definições
Líder:	Gabriel Borges
Descrição:	Esta equipe é responsável por garantir que a implementação do *SISMETRO* nos clientes seja feita com sucesso, desde o início do projeto até a configuração completa da solução e dos recursos contratados pelo cliente.
Função:	O CSI trabalha diretamente com novos clientes para garantir que a transição para o uso do *SISMETRO* seja suave e eficiente. Eles gerenciam o processo de *Onboarding*, parametrizam o sistema conforme as necessidades do cliente e garantem que todos os usuários estejam devidamente treinados. O foco do CSI é fazer com que os clientes comecem a usar o *SISMETRO* da melhor maneira possível, assegurando o sucesso logo nos primeiros passos.
Etapas da Jornada:	Kick-Off, Onboard e Adoção
Tipo de SS:	Implantação, Visita Técnica

ATIVIDADES DO CSI

- **Reuniões de *Kick-Off*:** Coordenar reuniões de início com novos clientes para alinhar expectativas e definir cronogramas de implementação.
- **Configuração do Sistema:** Personalizar e configurar o *SISMETRO* de acordo com as especificações do cliente.
- **Treinamento:** Ministrar treinamentos para os usuários-chave do cliente.

- **Acompanhamento:** Garantir que o cliente esteja plenamente capacitado e satisfeito após a conclusão da implementação.
- **Documentação de Processos:** Registrar o progresso da implementação e criar materiais de apoio específicos para cada cliente.

Objetivos:

- Conduzir o processo de *Onboarding* do cliente de forma eficaz e personalizada.
- Assegurar a configuração adequada do *SISMETRO* conforme as necessidades do cliente.
- Fornecer treinamento completo para a equipe do cliente.
- Garantir que o cliente esteja capacitado para usar o sistema logo após a implementação.

CSM | CUSTOMER SUCESS MANAGER

> CSM significa Customer Success Manager. O Customer Success Manager é responsável por garantir que os clientes tenham sucesso com os produtos ou serviços adquiridos. O CSM tem um papel ativo nas interações com os clientes, antecipando-se a problemas, planejando soluções e monitorando os resultados. O CSM também é responsável por integrar novos clientes, educando-os sobre os produtos ou serviços oferecidos e compreendendo as necessidades de cada um. O CSM também deve colaborar com a área de Customer Success, garantindo que ela contribua para os bons resultados da empresa em relação ao relacionamento com clientes.

Equipe CSm	Responsabilidades
Líder:	Lucas Monteiro
Descrição:	Esta equipe é responsável por garantir o bom relacionamento com o cliente após a implementação e disponibilizar suporte técnico para as soluções *SISMETRO*.

Papel no time de CS:	O CSM acompanha os clientes continuamente após a implementação, garantindo que eles alcancem seus objetivos. Eles monitoram o uso do sistema, fazem reuniões regulares para discutir estratégias e melhorias, e agem proativamente para garantir que o cliente extraia o máximo valor do *SISMETRO*.
Etapas da Jornada:	Engajamento e Retenção
Tipo de SS	Erro, Dúvida, Cadastro e Personalização

Objetivos:

- Manter um relacionamento próximo com os clientes, garantindo que suas metas sejam atingidas.
- Propor soluções e melhorias contínuas com base no uso do sistema.
- Realizar reuniões regulares para discutir o progresso e o sucesso do cliente.
- Identificar e mitigar riscos que possam comprometer o sucesso do cliente

ATIVIDADES DO CSM

- **Reuniões de Check-in:** Realizar reuniões periódicas com os clientes para revisar o progresso e oferecer suporte proativo.
- **Análise de Uso:** Monitorar o uso do *SISMETRO* pelos clientes e identificar oportunidades de melhoria ou potencial de risco.
- **Planejamento Estratégico:** Trabalhar com os clientes para definir e revisar metas de longo prazo relacionadas ao uso do sistema.
- **Suporte de Escalação:** Atuar como ponto de contato para qualquer problema crítico que precise de atenção imediata.
- **Renovação e Expansão:** Gerenciar renovações de contrato e identificar oportunidades de expansão dentro dos clientes atuais.

- Atendimento
- Chamados
- Triagem
- Testes de software
- Documentação

Objetivo: Manter receita

CS OPS | CUSTOMER SUCESS OPERATIONS

> CS Ops (Customer Success Operations) é uma subdivisão da área de Customer Success que tem como objetivo executar estratégias para garantir o sucesso do cliente numa empresa. O CS Ops é responsável por analisar dados de clientes e processos de Customer Success para identificar falhas, controlar riscos e encontrar soluções para otimizar os resultados das estratégias. Os profissionais de CS Ops também trabalham com uma ampla variedade de tecnologias, incluindo sistemas operacionais, redes e bases de dados.
>
> O CS Ops tem como foco colocar em prática diariamente ações que têm como objetivo fazer com que o cliente seja bem sucedido na sua experiência com a marca. Os profissionais de CS Ops também são responsáveis por mensurar e avaliar os principais indicadores de desempenho.

Time CS Ops	Responsabilidades
Líder:	Thiago Grosse
Descrição:	Esta equipe é responsável pela otimização dos processos, ferramentas e operações internas do TIME CS.
Papel no time de CS:	O CS Ops assegura que a equipe tenha processos eficientes e as ferramentas necessárias para trabalhar com alto desempenho. Eles cuidam das métricas, relatórios e automações, além de melhorar continuamente os fluxos de trabalho, permitindo que as equipes de CSI e CSM se concentrem nas interações com os clientes.
Etapas da Jornada:	Jornada completa (Customer Experience)
Tipo de SS:	OKR

ATIVIDADES DO CS OPS

- **Otimização de Processos:** Avaliar continuamente os processos internos do *TIME CS* para identificar oportunidades de melhoria.
- **Automação:** Implementar automações para reduzir tarefas manuais nas áreas de CSI e CSM.
- **Relatórios de Desempenho:** Gerar relatórios regulares que acompanhem métricas como churn rate, NPS, CSAT e outros KPIs relevantes.
- **Suporte Operacional:** Garantir que todas as ferramentas usadas pelo *TIME CS* estejam configuradas e operando de maneira ideal.

- **Desenvolvimento de Recursos:** Criar novos materiais de suporte, como guias e documentos, que ajudem a melhorar a operação da equipe.

Objetivos:

- Criar, manter e otimizar os processos internos do *TIME CS*.
- Automatizar tarefas rotineiras e criar relatórios de métricas de sucesso do cliente.
- Fornecer as ferramentas necessárias para que CSI e CSM operem de forma eficiente.
- Garantir que os KPIs do *TIME CS* sejam monitorados e atingidos.

DESENVOLVIMENTO = PROJETOS ESPECIAIS (INTERNA)

Líder: João Polles

SS - ADEQUAÇÃO | CHAMADO | INTEGRAÇÃO |

1. Menu Configurações - Revisar:

1.1. Empresa
1.2. Filial
1.3. Categorias
1.4. Tipos de Tecnologia

1.5. Parâmetros de SS:

- Tipo de SS
- Tipo de Atendimento
- Tipo de Evolução
- Categorias

1.6. Biblioteca de Respostas

2. Menu Cadastro - Revisar:

2.1. Solicitante
2.2. Localização
2.3. Patrimônios

SS

ESTIMATIVA / PREVISÃO DE HH

TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO

TEMPOS DE ATENDIMENTO

Customer Success

Boas-vindas e Visão Geral da Empresa

Mensagem de boas-vindas do CEO ou liderança do CS

História e propósito da SISMETRO
Valores e cultura da empresa
Estrutura organizacional

Customer Success

O Papel do Sucesso do Cliente na SISMETRO

O que é Customer Success? (Conceito e importância)
Objetivos e análises do CS na empresa
Relação do CS com outras áreas (Vendas, Suporte, Produto, etc.)
Perfil ideal do profissional de CS na SISMETRO

Customer Success

O Produto: CMMS e Aplicação SaaS

Explicação detalhada do software CMMS
Demonstração da aplicação Web e Mobile (UPSIM)
Principais funcionalidades e diferenciais
Principais desafios dos clientes e como nosso produto resolve

Customer Success

Jornada do Cliente e Ciclo de Vida

Etapas da jornada do cliente (Onboarding, Engajamento, Expansão, Retenção)
Principais interações do CS em cada fase
Indicadores de sucesso do cliente

Customer Success

Ferramentas e Processos Internos

Sistemas utilizados (CRM, Helpdesk, Plataforma de Gestão)
Modelos de e-mails e padrões de comunicados
Fluxo de atendimento e acompanhamento dos clientes

Customer Success

Métodos de Comunicação e Gestão de Relacionamento

Tom de voz e diretrizes de comunicação com clientes
Estratégias de Proatividade vs. Reatividade
Como lidar com clientes insatisfeitos e prevenção de churn

Customer Success

Treinamento Prático e Simulações

Shadowing (acompanhar um CS experiente)
Simulações de chamadas e reuniões com clientes
Resolução de casos práticos comuns

Customer Success

Expectativas e Crescimento Profissional

Plano de desenvolvimento para CS
Metas de curto e longo prazo
Oportunidades de crescimento na SISMETRO