

# Kick off jornada docket

## Repensando e avaliando a jornada do cliente Docket - Vida e renovação

*Material desenvolvido pelo time de Continuous discovery*

Sobre nosso Desafio

## **Jornada cliente Docket**

Novo olhar do time de Continuous discovery

**Construir uma jornada de renovação fluida, com ênfase na experiência do cliente e considerando a eficiência das equipes internas da Docket envolvidas nesse processo.**



**Jéssica Lima**  
Service designer



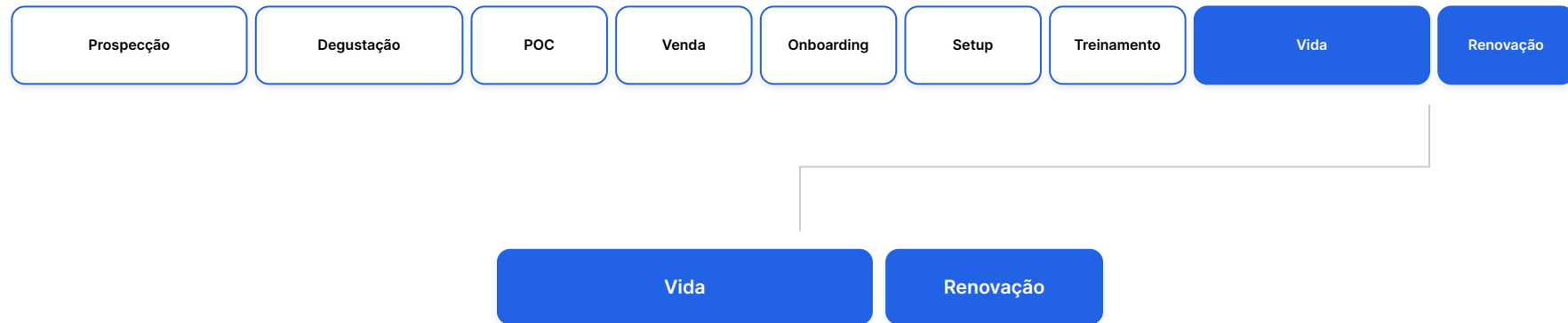
**Lara Godoy**  
Business Analyst



*Material desenvolvido pelo time  
de Continuous discovery*

# Jornada enterprise SAAS

Visão Macro



**Como esse desafio se posiciona na jornada?**

Enfrentamos um desafio específico relacionado a uma fase da jornada do cliente Docket. Vamos concentrar nossos esforços na fase de **vida e renovação**, buscando desenvolver uma análise das **situações atuais (As Is) e futuras desejadas (To Be)** para criar uma jornada que englobe esse segmento.

## Onde a perda de receita da Docket se concentra hoje?

**Churn**

**Redução  
de consumo**

São diversas as variáveis que podem ocasionar esse dois caminho, essas, por sua vez, podem ser fatores que perpassam por toda a vida do cliente até chegar ao ciclo de renovação.



### Sobre nossos dados

Atualmente na Docket não temos dados quantitativos que isolam essas variáveis para um diagnóstico completo. Para compreender como essas se comportam dentro da jornada, precisamos da coleta de dados qualitativas que nos permitem localizar essas variáveis no cenário de jornada dos clientes. Sendo uma pergunta preliminar para nossa investigação neste contexto:

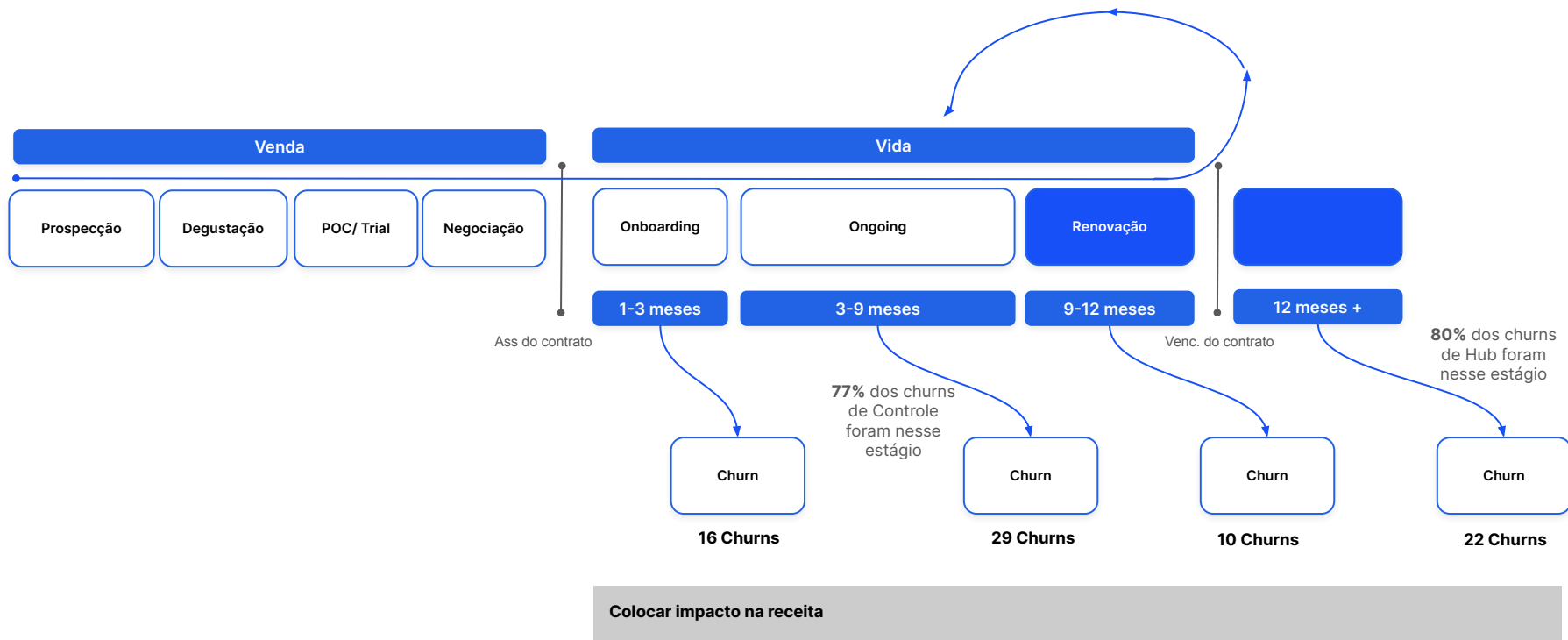
**Quais são as variáveis responsáveis pela perda de receita da Docket, olhando para consumo e o Churn dos nossos clientes?**

## Visão 1

# Churn

Entendendo o comportamento temporal de churn dos nossos clientes no produto Hub e Controle.

## Jornada do Cliente na Docket





Jornada renovação

# O que já foi executado?

Construção da jornada renovação



## ETAPAS DE EXECUÇÃO

# Construção da jornada de renovação do cliente Docket

### ETAPA 1

#### Imersão

Olhando para dentro de casa e tendências de mercado.



### ETAPA 2

#### Prototipação das jornadas

Mapeando de dores da jornada atual e criação de uma nova jornada.



### ETAPA 3

#### Estruturação da implantação

Plano de ação para funcionamento da nova jornada.



### ETAPA 4

#### Execução

Implantação dos inputs e processos da nova jornada.



### ETAPA 5

#### Monitoramento

Acompanhamento de implantação da nova jornada e identificação de inputs contínuos de melhoria.





# Jornada AS IS

Entendimento e estruturação de uma jornada AS IS (Processo atual)

## Objetivo dessa etapa

Desenvolver uma **representação da jornada ATUAL de renovação na Docket**, centrada na experiência do cliente, e identificar os principais desafios nos processos internos dos setores envolvidos nessa iniciativa.

### Como executamos?



### Quem?

Foram realizadas entrevistas com pessoas referentes aos setores que estão envolvidos no processo de renovação, sendo eles:

CSM

Pricing

Jurídico

Tesouraria

Controladoria

= Total de 7 entrevistas

## Jornada As Is - Cenário enterprise

### Macroetapas desenho da proposta da jornada de renovação Docket

*\*Esse processo com as interações entre setores não está registrado, e foi mapeado durante o discovery deste projeto.*

#### Prep. renovação

#### Renovação

Entre 90 e 45 dias antes da data da renovação

*Como não existe um processo padrão não temos um **tempo** estabelecido para as etapas*

##### Monitoramento

##### Criação de proposta

##### Negociação comercial

##### Negociação jurídica

##### Aprovação

##### Ausência de gatilho

##### Gatilho para cliente

- Reconhecimento da aproximação da data de renovação;
- Compreensão do padrão de consumo do cliente visando a identificação de oportunidades para Cross-selling e Upselling.

- Elaboração da proposta comercial fundamentada na tabela de precificação.

- Apresentação da proposta ao cliente e processo de ajustes contínuos.

- Elaboração da minuta.
- Compartilhamento da minuta com o cliente.
- Processo de revisão e contestação da minuta.

- Assinatura do contrato

## Jornada TO BE

Estruturação de uma nova jornada de renovação Docket

### 1. Benchmarking

Pesquisa de mercado para compreender principais tendências em Customer success.



### 2. Workshop de cocriação

Definição de papéis de desenho das principais etapas junto aos setores envolvidos.



### 3. Blueprint da nova jornada

Desenho de ações e etapas de uma nova jornada de renovação dentro da estrutura de blueprint de serviço.



## Premissas que guiaram a criação da jornada To be

Valores da Docket guiaram premissas da nova jornada



- Processo de **renovação fluido** que contemple todos os setores envolvidos
- **Compartilhamento** de informação e conhecimento **entre times**



- **Transparência** no processo: com os clientes e entre times
- Decisões baseadas em **dados**



- Processo de renovação **centrado na experiência do cliente**
- Estar **aberto a escutar** a forma que melhor atende o cliente



- Ser um processo **estratégico e consistente**
- Conduzir o processo de renovação de forma **proativa** do início ao fim

Como isso é aplicado na jornada:

---

**1. Redução de idas e vindas com cliente**

---

**2. Construção de propostas mais assertivas**

---

**3. Estrutura de dados**

---

**4. Autonomia aos times**

---

**5. Definição de donos para cada macro etapa do processo**

## Redesenho Jornada To Be - Cenário enterprise

### Macroetapas desenho da proposta da jornada de renovação Docket



## Jornada To Be - Cenário enterprise

### Macroetapas desenho da proposta da jornada de renovação Docket

#### Renovação

30 / 60 dias

#### Fechamento

##### Geração da minuta

Geração da **minuta menos contestada** devido a fase de apresentação e antecipação de contestações.

##### Contestação da minuta

Diminuição do tempo de contestação para **reduzir a probabilidade de uma negociação jurídica extensa**.

##### Assinatura

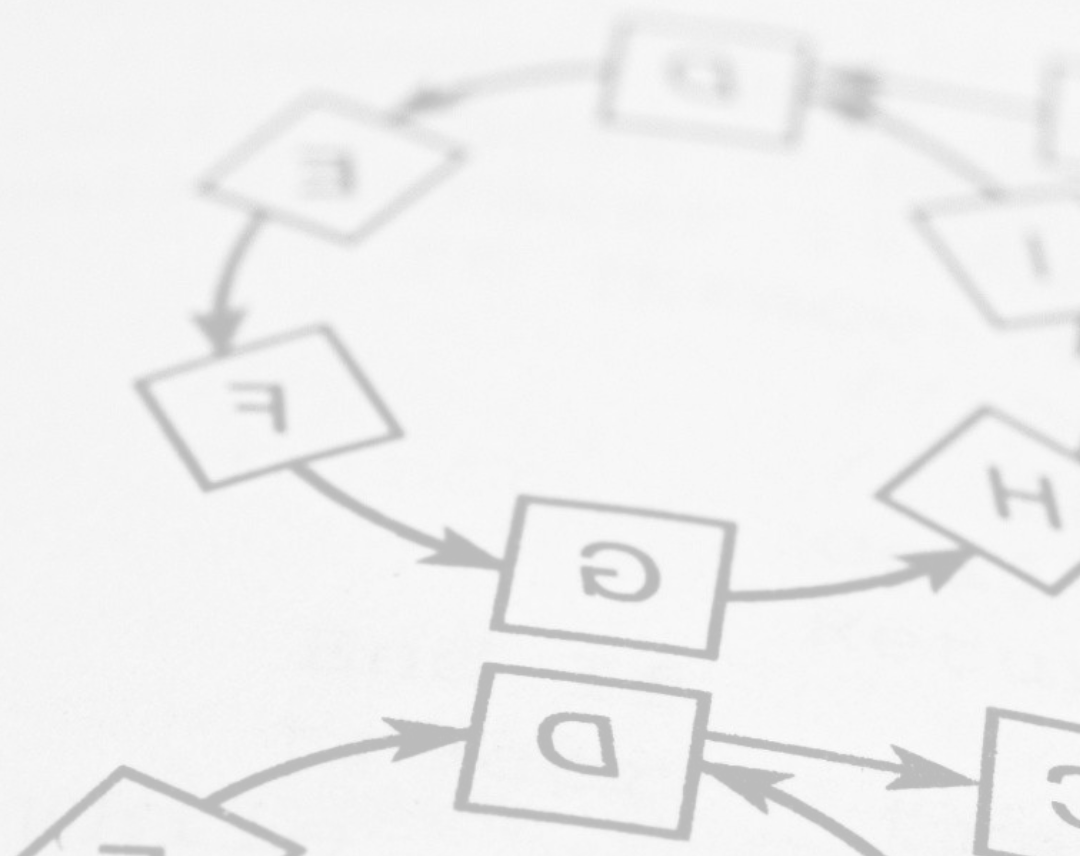
##### Celebração e fechamento

Comunicação ao cliente celebrando o fechamento da renovação por parte de marketing para **construção de relacionamento**.



Jornada renovação

# Implementação da jornada de renovação MPV



## Implementação do projeto - Jornada renovação MVP

### Steps e frentes de projeto

Fevereiro

#### Frentes de racionais, playbooks e templates

Frentes que tangibilizam as estruturas desenhadas na jornadas referentes a métodos e principais ações



#### Frente de ferramentas

Frente com o objetivo de tangibilizar os outputs das frente da jornada em uma ferramenta que integre as atividades previstas e possibilitem escalabilidade e melhor gestão de ações e dados.



**Kickoff 06/02**

Início da implementação do projeto alinhado com os setores envolvidos nas frentes

**Rodar 04/03**

MVP começa a rodar com uma amostra de clientes.



# Jornada To Be - Cenário enterprise

## Macroetapas desenho da proposta da jornada de renovação Docket

### Prep. renovação

### Renovação

10 dias

30 dias

30 / 60 dias

#### Estratégia para renovação

#### Proposta

#### Fechamento

Análise do cliente

Proposta termômetro

Modularização de proposta comercial

Geração da minuta

Contestação da minuta

Assinatura

Celebração e fechamento



Gatilho CSM

100 dias para renovação

Frente 1  
**Ficha e Histórico do Cliente**

Frente 2  
**Estratégia de renovação**

Frente 3  
**Retrospectiva**



Gatilho cliente

90 dias para renovação

Frente 4  
**Proposta termômetro**

Frente 5  
**Modularização**

Frente 6  
**Antecipação das condições da minuta**

Frente 7  
**Geração da minuta**

Frente 8  
**Contestação da minuta**

Frente 9  
**Assinatura**

Frente 10  
**Celebração**

Frente 11

**Implementação do processo em ferramenta**

## Prep. renovação

### Estratégia para renovação

#### Frente 1 Ficha e Histórico do Cliente

##### Desafio

**Construção de uma ficha do cliente** onde possível ter acesso às informações referentes aos clientes para dar início ao processo de renovação.

Entrega **BA**

**MVP**

Ficha dos cliente considerando dados que já temos em casa. (Dados já identificados)

#### Frente 2 Racional Estratégia renovação

##### Desafio

Racional que a partir dos dados dos clientes realiza **diagnóstico com a melhor estratégia de renovação:**

**Downsell/ Upsell/ Cross Sell/Retenção**

Entrega **BA**

Racional com base já estruturada no cenário de vendas por Bernardo.

#### Frente 3 Retrospectiva

##### Desafio

**Experiência encantadora para o cliente através de uma estrutura de retrospectiva** que demonstre o valor entregue pela sua parceria com a Docket nos últimos 9 meses

Entrega **Marketing**

Template para comportar estrutura de dados da retrospectiva do cliente.

### Proposta termômetro

Frente 4.1

## Proposta termômetro

Desafio

Construção de uma **proposta** pensada através da **análise de dados internos do cliente**:

**Dados quali + quanti = Proposta termômetro**

Entrega

Princing / CSM

**MVP**

Ritual e playbook que funciona como um pareamento de uma figura de CSM (Quali) e pricing (Quanti) para geração da proposta termômetro.

Frente 4.2

## Apresentação proposta termômetro

Desafio

**Estrutura de condução da proposta termômetro ao cliente**, contendo os seguintes momentos:

**Retrospectiva - Proposta - Expectativas**

Entrega

CSM

Playbook e checklist para condução da reunião de proposta termômetro..

### Modularização da proposta comercial

Frente 5.1

## Modularização da proposta

Desafio

**Calibragem da proposta** através da adição ou retirada de elementos pontuados pelo cliente.

**Dados quali + quanti + Expectativas = Proposta modularizada**

Entrega

Princing / CSM

**MVP**

Ritual e playbook que funciona como um pareamento de uma figura de CSM (Quali) + (Expectativas do cliente) e pricing (Quanti) para geração da proposta termômetro.

Frente 5.2

## Reunião de modularização

Desafio

**Estrutura de condução da reunião de modularização**, contendo os seguintes momentos:

Entrega

CSM

Playbook e checklist para condução da reunião de proposta termômetro..

### Antecipação das condições da minuta

Frente 6.1

#### Racional de contestação

Desafio

**Criação de um racional de contestação mapeando e sistematizando os principais pontos de contestação** apresentados pelos clientes, como forma de antecipar e reduzir tempo de negociação jurídica.

Entrega

**Design / jurídico**

**MVP**

Mapeamento dos principais pontos de contestação da minuta e sugestões de possíveis soluções ou reestruturação da minuta.

Frente 6.2

#### Apresentação minuta padrão

Desafio

**Estrutura de condução da reunião de apresentação da minuta padrão.**

Entrega

**Jurídico**

Playbook e checklist para condução da reunião de apresentação da minuta padrão.

## Fechamento

### Geração da minuta

Frente 7.1

#### Geração da minuta

Desafio

Melhoria e incremento no **processo de envio das informações de proposta comercial para o jurídico.**

Entrega

Revops

**MVP**

Estudo para otimização do formulário de envio das informações de proposta comercial para o jurídico.

Frente 7.2

#### Envio da minuta

Desafio

Melhoria na **comunicação de envio da minuta ao cliente.**

Entrega

Marketing

Template do e-mail enviado ao cliente para anexo da minuta.

### Contestação jurídica

Frente 8

#### Contestação jurídica

Desafio

**Definição de regras e canais para ciclos de contestação jurídica, como forma de reduzir a negociação após a geração da minuta.**

Entrega

Jurídico

Playbook com a condução dos ciclos de contestação.

# Renovação

## Fechamento

### Assinatura

Frente 9

## Resposta da assinatura

Desafio

**Garantir a assinatura de todos os agentes responsáveis** pelo negócio dentro do tempo previsto para realização da renovação.

Entrega

**CSM**

**MVP**

Playbook com regras, condições, e gatilhos para cobranças de assinaturas.

### Celebração

Frente 10

## Celebração

Desafio

**Celebração do fechamento** do processo de renovação.

Entrega

**Marketing**

Template para celebração digital.

## Cross

Frente 11

## Implementação da ferramenta

Desafio

**Implementar o novo processo de renovação dentro de uma ferramenta** que integre todas as frentes das áreas envolvidas e garantir o uso da ferramenta e o input dos dados necessários.

Entrega

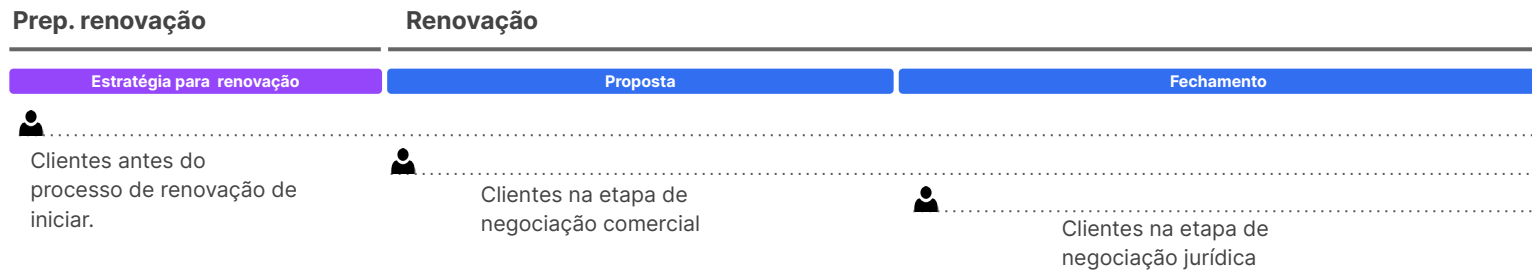
**Rev ops**

Criação de um Kanban único para as áreas e principais steps de renovação.

## Jornada rodando

Quais os pontos chaves após a implementação

### 1. Definição de amostra de clientes rodando em diferente steps da jornada;



### 2. Monitoramento das métricas;

### 3. Monitoramento das atividade dos times via sistema integrado;

### 4. Condução dos times para garantia de execução das etapas.





**Thanks!**

Contínuos discovery team

