



Preditiva.ai

Live #25

Como criar bons KPI's de negócio usando estatística?

13/06/2023

Antes de mais nada, já se inscreveu em nosso grupo para ter acesso aos materiais e avisos das lives?



<https://t.me/preditiva>



Lista de Presença nas Lives da Preditiva

Toda terça-feira às 20h eu dou uma aula ao vivo e gratuita em nosso canal do Youtube, e quem preenche a lista de chamada até às 20h do dia seguinte pode concorrer a prêmios muito legais.

PREENCHER →

Sorteio de hoje

Qte de Lives Assistidas	Prêmios Preditiva
2	Caneca da Preditiva
4	Camiseta da Preditiva
6	Blusa da Preditiva
8	Revisão do LinkedIn pelos professores da Preditiva
10	Livro Estatística - Charles Wheelan
12	Livro Estatística e Ciência de Dados - Morettin
14	3 meses de Acesso ao Curso da Preditiva
16	6 meses de Acesso ao Curso da Preditiva
18	Mentoria Individual com o Vini sobre Dados e Carreira

Agenda de hoje



1

Introdução aos
KPI's e métricas

2

6 passos para se criar
bons KPI's

3

Exemplos de cálculo
e técnicas estatísticas
envolvidas

4

Dicas finais

Agenda de hoje



1

Introdução aos
KPI's e métricas

2

6 passos para se criar
bons KPI's

3

Exemplos de cálculo
e técnicas estatísticas
envolvidas

4

Dicas finais

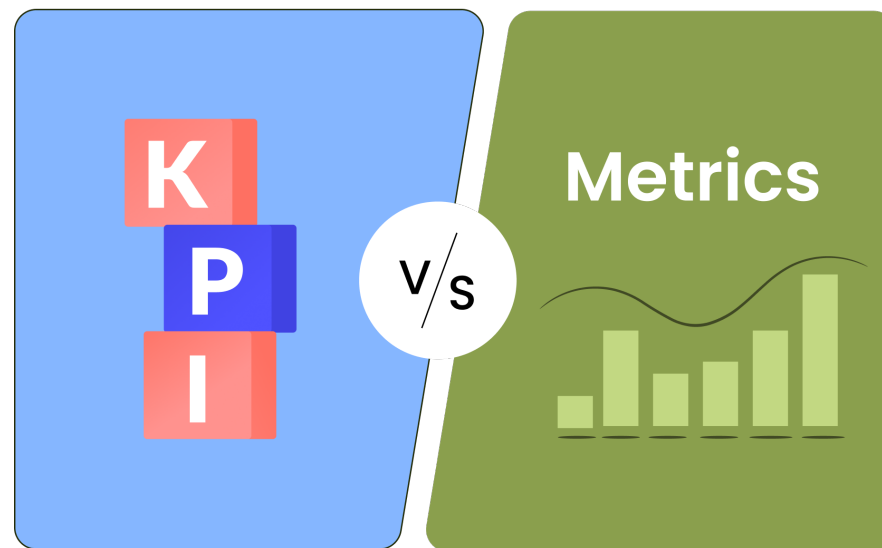
Live #25 – Criando bons KPI's

Introdução



Já os **KPIs** (*Key Performance Indicators*) são um subconjunto de métricas que são mais relevantes e críticos para o sucesso da empresa em relação aos objetivos estratégicos definidos.

Os KPIs geralmente são mais específicos e devem estar alinhados com a visão e a estratégia geral da empresa.



Uma **métrica** é uma medida quantitativa que ajuda a entender o desempenho de uma empresa ou projeto.

Por exemplo, o número de visitantes do site, o tempo médio de permanência no site ou o número total de vendas concluídas podem ser considerados métricas.

Portanto, todo KPI é uma métrica, mas nem toda métrica é um KPI.

Live #25 – Criando bons KPI's

Exemplos de Métricas e KPI's



Preditiva.ai

Métricas

KPI's

Marketing

- Número de visitantes do site.
- Número de seguidores nas redes sociais.
- Custo por clique (CPC) em anúncios online.

- Taxa de conversão dos visitantes do site em clientes.
- Engajamento nas redes sociais (curtidas, comentários, compartilhamentos).
- Retorno (ROI) em campanhas de ads.

Vendas

- Número de leads gerados.
- Tempo médio de venda.
- Qte de cancelamento de clientes no mês.

- Taxa de conversão de leads em clientes.
- Valor médio de venda.
- Taxa de retenção de clientes.

Atendimento

- Tempo médio de resposta a um ticket de suporte.
- Número de tickets resolvidos por dia.
- Tempo médio de espera na fila de atendimento.

- Satisfação do cliente com o atendimento recebido.
- Taxa de solução na primeira interação com o cliente.
- Tempo total de resolução de um problema do cliente.

Finanças

- Receita total.
- Despesas totais.
- Fluxo de caixa.

- Margem de lucro.
- Despesas operacionais como percentagem da receita.
- Capacidade de pagamento (razão entre o ativo circulante e o passivo circulante).

Agenda de hoje



1

Introdução aos
KPI's e métricas

2

6 passos para se criar
bons KPI's

3

Exemplos de cálculo
e técnicas estatísticas
envolvidas

4

Dicas finais

Live #25 – Criando bons KPI's

Como construir bons KPI's



1. Comece com a estratégia

Você deve sempre **começar com a estratégia**. Sem uma base firme em torno do que sua empresa está buscando alcançar, é muito fácil acabar com uma lista gigante de métricas que você acha que poderia ou deveria medir.

2. Defina as perguntas para as quais você precisa de respostas

Depois de esclarecer as perguntas que você precisa responder, você pode garantir que todas as métricas que você escolher sejam relevantes não apenas para sua estratégia, mas também forneçam as respostas para as perguntas de forma a guiar suas decisões.

3. Avalie a necessidade e busca de dados

Agora começa o levantamento dos dados necessários para se construir as métricas e KPI's. Os dados existem? Podem ser coletados? **Qual o custo? É possível criar uma *proxy*?**

Live #25 – Criando bons KPI's

Como construir bons KPI's



4. Verifique benchmarks e defina boas metas

Analisando seus dados, o que é possível concluir? **Sua empresa está dentro do previsto** em relação a algum benchmark de mercado? As metas a serem definidas são específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo definido (Metodologia SMART) ?

5. Atribua responsáveis e distribua seu acesso

Um KPI sem dono não vai a lugar algum. É preciso estar bem claro quem irá olhar esse KPI, quem irá interpretá-lo e criar planos de ação. Além disso, o KPI precisa ser facilmente compreendido por todos da área/empresa. Os KPIs devem fazer parte do processo de tomada de decisão de cada funcionário, e todos devem ser capazes de responder à pergunta: “**Como o que estou fazendo hoje afetará nossos KPIs?**”

6. Revise seus KPIs constantemente

Se um KPI não for útil para ajudar você ou outras pessoas em sua empresa a tomar melhores decisões, o que, por sua vez, melhorará o desempenho de sua empresa, **então é apenas ruído**. Portanto, você precisa revisar constantemente as métricas que está medindo para ter certeza de que são genuinamente úteis e não está gastando horas do tempo medindo dados simplesmente por medir.

Agenda de hoje



1

Introdução aos
KPI's e métricas

2

6 passos para se criar
bons KPI's

3

Exemplos de cálculo
e técnicas estatísticas
envolvidas

4

Dicas finais

Agenda de hoje



1

Introdução aos
KPI's e métricas

2

6 passos para se criar
bons KPI's

3

Exemplos de cálculo
e técnicas estatísticas
envolvidas

4

Dicas finais

Live #25 – Criando bons KPI's

Dicas finais



Existem vários frameworks e metodologias disponíveis para a construção de KPIs e metas empresariais. Aqui estão alguns dos mais conhecidos:

- 1) **SMART**: A metodologia SMART estabelece que as metas devem ser específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com prazo definido. Essa abordagem ajuda a garantir que as metas sejam claras e mapeáveis, o que facilita a definição de KPIs.
- 2) **OKR**: O framework OKR (Objectives and Key Results) estabelece objetivos mensuráveis e priorizados e define métricas-chave para avaliar o progresso em relação a esses objetivos. Essa técnica é útil para garantir que os KPIs estejam alinhados com os objetivos estratégicos da empresa.
- 3) **PIRATE Metrics**: O PIRATE Metrics, criado por Dave McClure, é um framework focado em empresas de tecnologia e startups que prevê cinco etapas do funil de vendas: Aquisição, Ativação, Retenção, Receita e Referência. Esse framework ajuda a identificar as métricas mais importantes para cada etapa do funil.

Live #25 – Criando bons KPI's

Dicas finais



Seguem abaixo erros comuns no processo de criação e uso de KPI's.

1. Não vincular KPIs à sua estratégia

Quando os KPIs não estão vinculados à sua estratégia, você está perdendo muito tempo e dinheiro coletando informações que não vão beneficiar os negócios.

2. Medir tudo o que é fácil de medir

Analistas de BI adoram criar resumos dos dados apenas por ser fácil serem criados com ferramentas como Power BI

3. Conectando KPIs a incentivos

Mas, uma vez que esses KPIs são vinculados a incentivos, eles deixam de ser uma ferramenta de navegação e se tornam um alvo que o indivíduo deve atingir para garantir seu bônus.

4. Não analisar seus KPIs para extrair insights

É vital que alguém com habilidades em dados decifre o que tudo isso realmente significa para os negócios.

5. Não desafiar e atualizar seus KPIs

Caso contrário, os KPIs podem facilmente se tornar um exercício checklist que permite aos gerentes dizer que os possuem, em vez de ser uma “ferramenta de navegação”



Lista de Presença nas Lives da Preditiva

Toda terça-feira às 20h eu dou uma aula ao vivo e gratuita em nosso canal do Youtube, e quem preenche a lista de chamada até às 20h do dia seguinte pode concorrer a prêmios muito legais.

PREENCHER →

Sorteio de hoje

Qte de Lives Assistidas	Prêmios Preditiva
2	Caneca da Preditiva
4	Camiseta da Preditiva
6	Blusa da Preditiva
8	Revisão do LinkedIn pelos professores da Preditiva
10	Livro Estatística - Charles Wheelan
12	Livro Estatística e Ciência de Dados - Morettin
14	3 meses de Acesso ao Curso da Preditiva
16	6 meses de Acesso ao Curso da Preditiva
18	Mentoria Individual com o Vini sobre Dados e Carreira

O que falta responder?