

# Feedback sobre o PLIA

03.10.2024



# CES

O CES mede quanto esforço um cliente gasta para usar seu serviço ou produto para resolver um problema ou executar uma tarefa.

Cada tarefa foi medida em uma escala de 1-5, onde 1 é o muito fácil e 5 o muito difícil.

Aqui está o valor médio do CES de cada tarefa.

## Qual o nível de dificuldade para...?

	25.09	26.11	
Encontrar informações específicas no sistema	2,5	2,4	↓
Cadastrar uma nova empresa	2,7	2,1	↓
Achar candidato no banco de dados	2,3	2,0	↓
Inserir notas de abordagem/ett	1,8	2,9	↑
Atualizar um projeto no Plia (cadastrar novos nomes, novas empresas, inserir notes de abordagem, etc?)	3,7	3,4	↓
Cadastrar um novo candidato	2,5	2,0	↓

# CSAT

O CSAT (Customer Satisfaction Score) é uma métrica utilizada para medir a satisfação dos clientes em relação a um produto, serviço ou interação específica.

Ele foi medido em uma escala de 1 (pouco satisfeito) a 10 (muito satisfeito).

**Qual é o seu nível de satisfação com o uso do Plia esta semana?**

	25.09	26.11
CSAT	6,7	6,9



# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

## Quais são as coisas que você gostaria de mudar sobre o sistema?

### Bug

- 116 - Salvar o grid de abordagem nos projetos.
- 114 - Quando extrai o projeto pro excel, não vem o motivo

### Usabilidade

- Conseguir cadastrar a empresa direto no campo do novo contato, sem precisar abrir outro guia
- Visualmente confuso e imputar dados não foi rápido e intuitivo
- Adicionar uma nova empresa na hora de criar um novo candidato
- Ter tag de "sign off", para ficar mais visual para quem dar retorno negativo.
- Mudaria a visualização da long list um projeto

### Mais Inteligente

- Trazer mais dados sobre jornada, posições que feitas no passado, e "merge" de informações sobre um candidato que participa de vários processos conosco

# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

## Qual é a funcionalidade que você menos gostou?

Nenhuma

- 4 respostas

Feature

- As observações não vem como uma coluna na exportação para o excel, isso ajudaria bastante no controle.
- Separar status, EX.: Não Aprovado / Motivo

Usabilidade

- Acredito que seria a falta dela, de não poder editar os dados principais de candidato no projeto
- A forma de visualizar os candidatos não é interessante. vc precisa buscar, não consegue visualizar uma lista com status

# Qualitativo

A pesquisa qualitativa tem como objetivo ajudar a entender o que foi medido no CES e CSAT.

Com isso, é possível planejar a evolução do Plia com foco em resolver seus principais problemas.

## Qual é a funcionalidade que mais te ajudou no seu trabalho?

- Link do whatsapp direto para o contato do profissional
- Export /botão de extração
- Unificar as informações, como: notes de abordagem, roteiro de entrevistas e entre outros.
- Atualização de encontrar as empresas cadastradas na hora de criar um novo candidato
- O sistema está muito mais rápido
- Facilitou muito o fato de criarmos uma empresa em outra aba, e quando voltamos para o candidato, a empresa já está lá.
- Separação de projetos/leads/candidatos colocados
- Selecionar mais de um candidato para inserir no projeto

# Como estamos?

Implantar Plia como ferramenta de trabalho da Plongê.

Das ações propostas anteriormente:

- **Funcionou:** Organizamos todos os bugs, classificamos em criticidade e priorizamos apenas o que impede que o Plia seja adotado como ferramenta de trabalho da Plongê.
- **Não funcionou:** Criar sala de guerra com a Bluecore para criar celeridade na resolução. Conseguimos criar uma reunião cadência de acompanhamento com a Bluecore, mas ela se mostrou insuficiente.

Novas ações:

- Intensificar cobrança a Bluecore. Escalar para Patrizia mais frequentemente e outras ações.
- Criar soluções que não dependam da Bluecore. Exemplo: acesso a base de dados para o time Plongê (CPTO) criar relatórios, ajustar problemas e carregar dados.

# Status

## Plia

### 05.12.24

**Visão:** Inteligência Digital  
Profunda, Eficiente e  
Humana

A 2a pesquisa de feedback mostra diminuição do esforço (CES) em quase todas as dimensões e aumento da satisfação (CSAT).

Não existem bugs complexos. Sua sua correção está lenta por falta de engajamento da Bluecore.

#### **Usabilidade (eficiência digital)**

- Se bugs críticos forem corrigidos e dados históricos carregados, o Plia ficará operacional.

#### **Inteligência (digital profunda e humana)**

- Dashboards e relatórios podem melhorar a eficiência na execução de projetos e comunicação com clientes. Para isso é preciso conectar analytics a base de dados.

#### **Recomendação:**

- Manter foco em tornar o Plia operacional. Pressionar Bluecore e negociar algum acordo comercial se necessário.
- Em seguida focar em gerar Inteligência. Bluecore não é necessária.

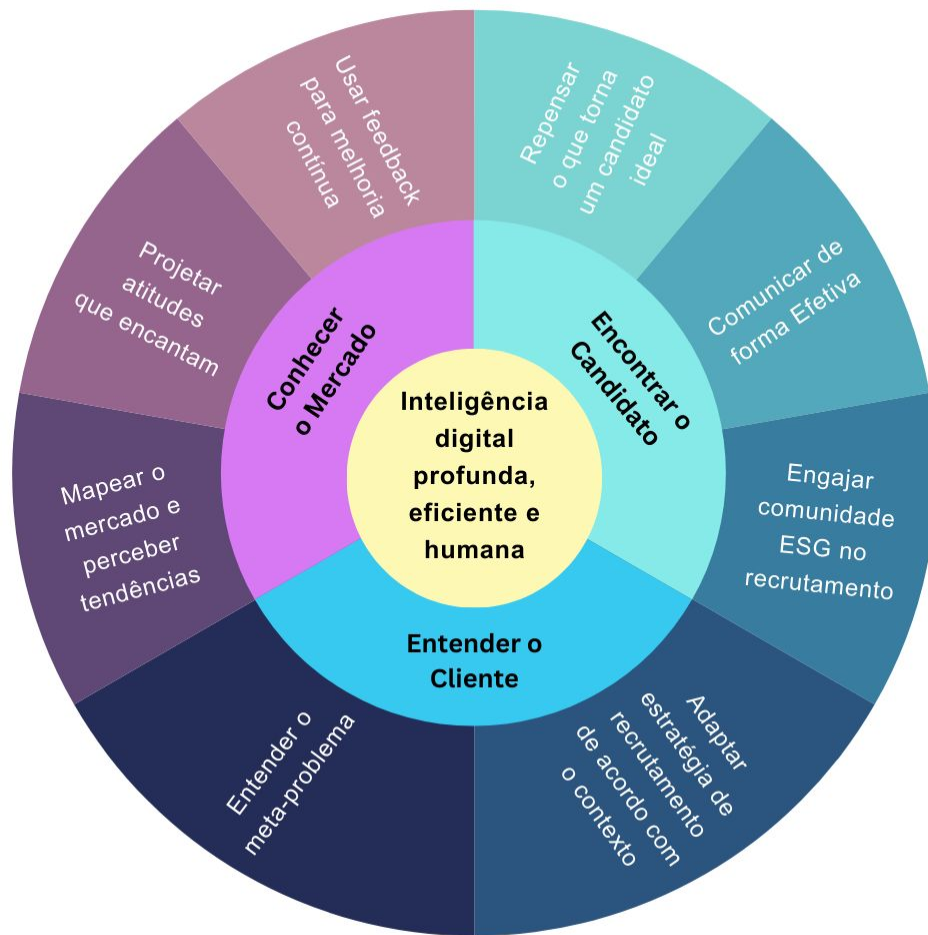


# Após a Implantação do Plia

- Analisar contexto para decidir como evoluir o Plia
  - resultado do workshop
    - mandala **Inteligência digital profunda e humana**
    - roadmap sugerido de Produto
  - melhorias ainda pendentes
  - cenário de crescimento Plongê
- Sugestão possível seria melhorar a usabilidade para ganho de produtividade e integração com ferramenta analytics para gerar inteligência
- Esse roadmap pós implantação pode ser argumento de negociação com a Bluecore para aumentar o engajamento deles na implantação

# Inteligência Digital Profunda, Eficiente e Humana

---



# Roadmap do Produto

---

## Now

Digitalizar a inteligência Plongê e criar uma narrativa com os dados para se comunicar de forma efetiva com o clientes.

## Next

Usar dados para se tornar autoridade em um segmento (ex. empresa familiar) ou setor (ex. financeiro) para se projetar no mercado.

## Later

Inteligência aumentada Plongê: usar o poder da IA para previsões e, com isso, mudar o paradigma da indústria.

# Cenário de crescimento Plongê

Para Ampliar o impacto do Plia, é importante entender como contribuir com o crescimento da empresa.

Qual razão explica melhor o crescimento da Plongê?

- **Segmento de Mercado Saturado:** a proporção de concorrentes e compradores está desfavorável para sua empresa.
  - Procurar novos mercados com segmentos similares ao escolhido, ou avaliar segmentos adjacentes e entender o que é preciso fazer para fazer o go-to-market deles.
- **Canal Saturado:** o segmento possui oportunidades relevantes capazes de sustentar o crescimento desejado. Mas os canais de distribuição do serviço tem resultado insuficiente.
  - Avaliar o product-channel fit e decidir ações para melhorar o fit nos canais existentes, ou procurar canais novos.
- **Execução insuficiente:** o segmento e o canal escolhidos são capazes de sustentar o crescimento da empresa. Mas a execução da Plongê está insuficiente.
  - Isso pode ocorrer por dificuldade de converter projetos ou necessidade de ajuste no serviço.