



Módulo 2 - Definir

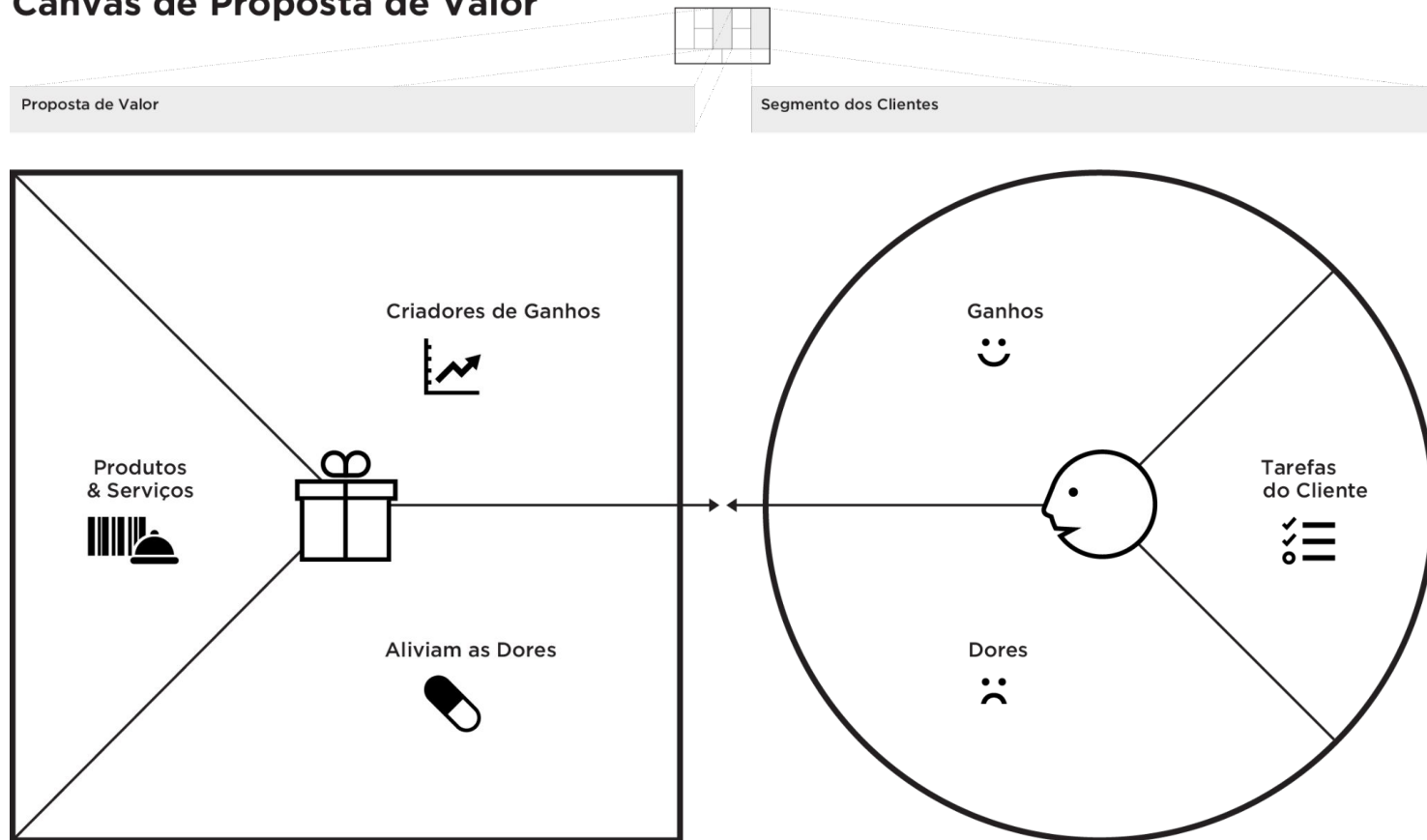
Métricas e KPI

DigitalHouse >
Coding School



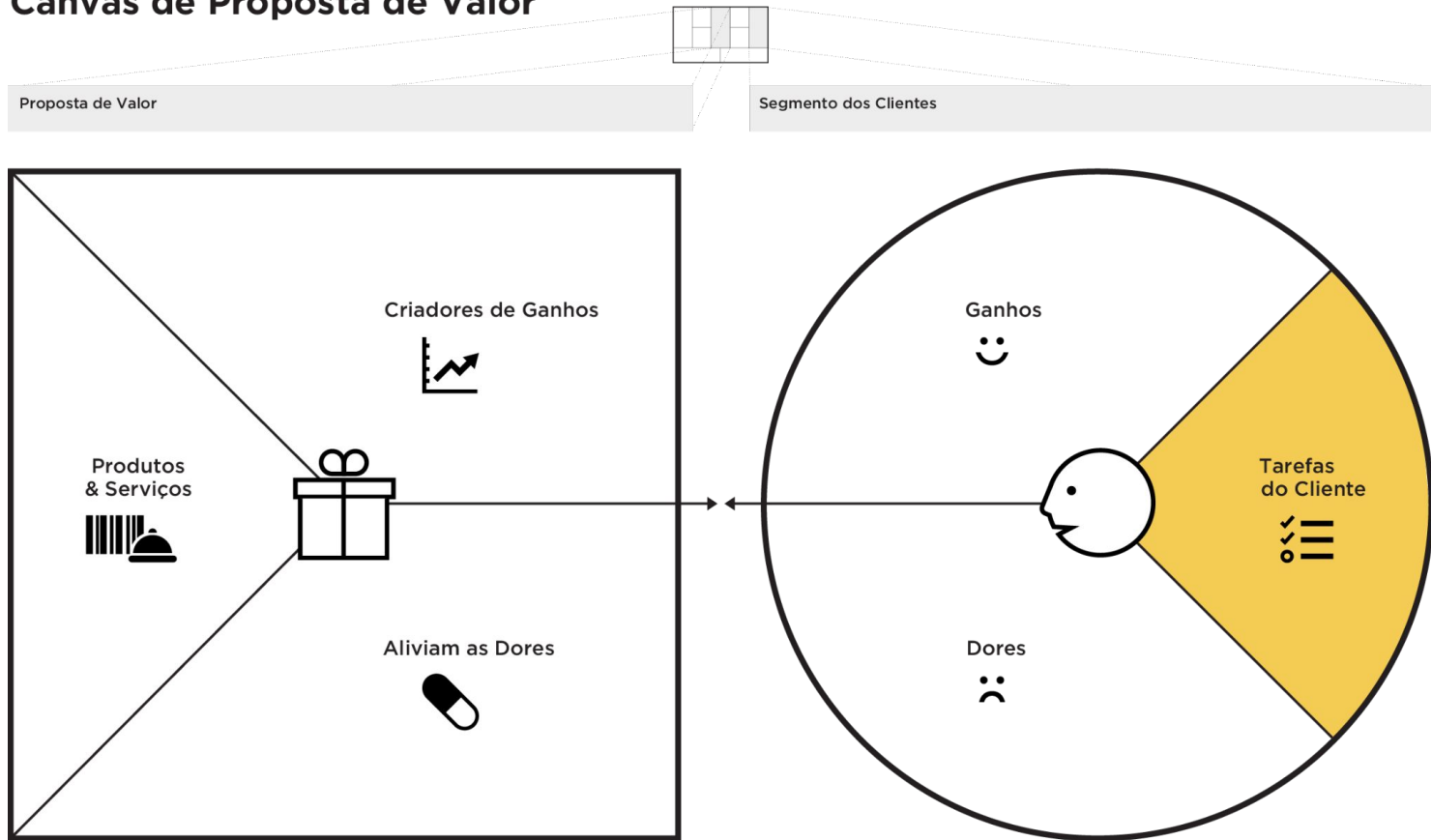


Canvas de Proposta de Valor



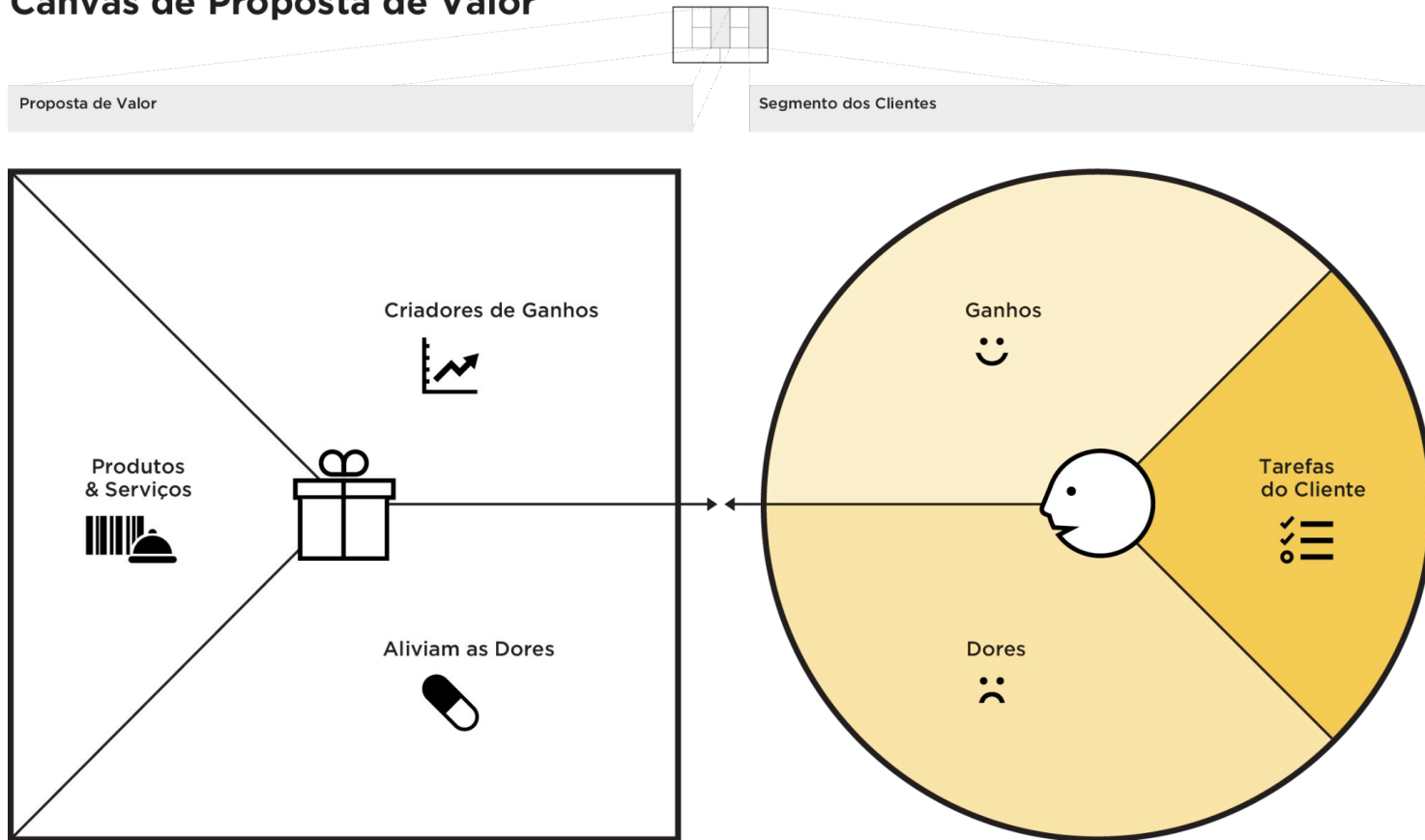


Canvas de Proposta de Valor





Canvas de Proposta de Valor














The Business Model Canvas

Design para

Design por:

Data:

Versão:

Parcerias Principais 	Atividades Chave 	Proposta de Valor 	Relacionamento com Clientes 	Segmentos de Cliente 
	Recursos Principais 		Canais 	
Estrutura de Custos 		Fontes de Receita 		












The Business Model Canvas

Design para

Design por:

Data:

Versão:

<p>Parcerias Principais </p>	<p>Atividades Chave </p>	<p>Proposta de Valor </p>	<p>Relacionamento com Clientes </p>	<p>Segmentos de Cliente </p>
	<p>Recursos Principais </p>		<p>Canais </p>	
<p>Estrutura de Custos </p>			<p>Fontes de Receita </p>	












The Business Model Canvas

Design para

Design por:

Data:

Versão:

Parcerias Principais 	Atividades Chave 	Proposta de Valor 	Relacionamento com Clientes 	Segmentos de Cliente 
	Recursos Principais 		Canais 	
Estrutura de Custos 		Fontes de Receita 		



Mas como e o que vamos medir?

Quais os números indicarão se a solução está atingindo o sucesso esperado ou não?



Gestão de Resultados



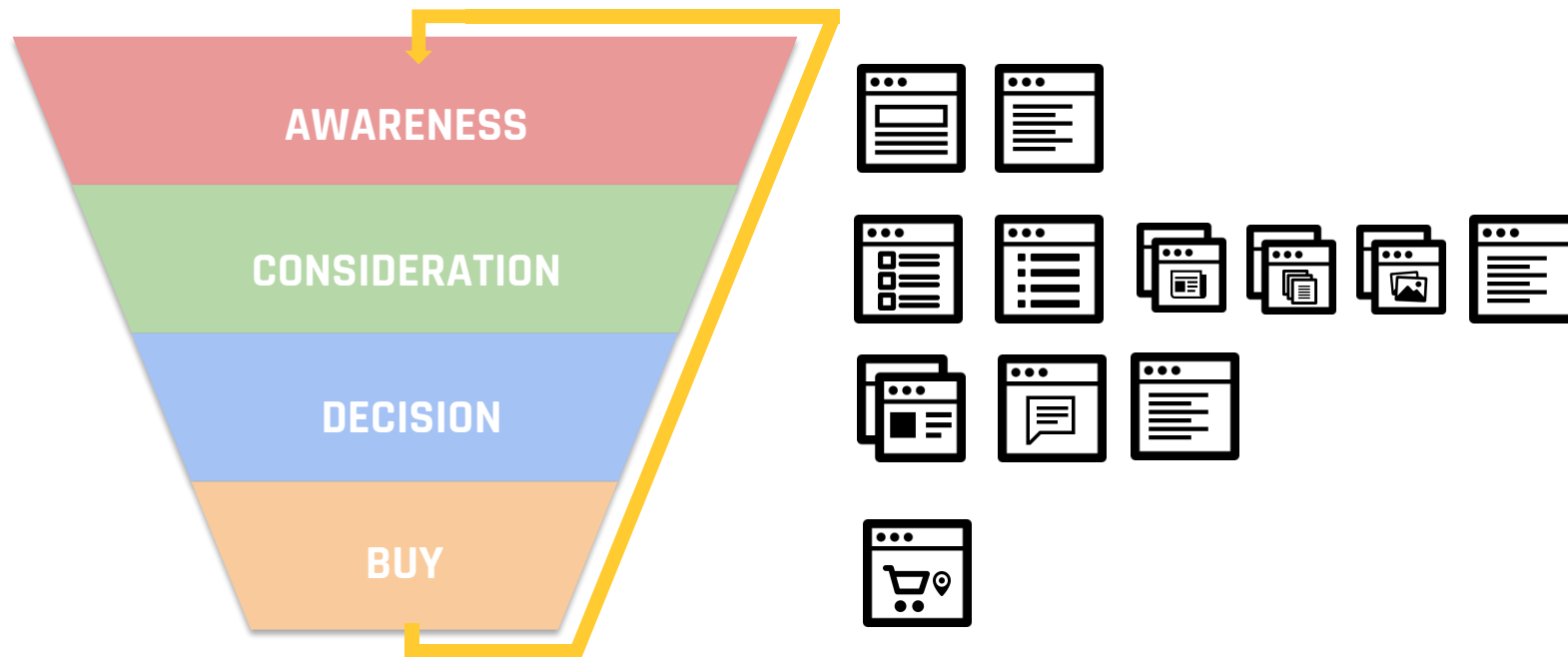
“Não se gerencia o que não se mede,
não se mede o que não se define,
não se define o que não se entende e
não há sucesso no que não se gerencia.”



“Diga como serei medido...
E eu digo como vou me comportar”



Plano de Métricas







O que é uma métrica?

Uma métrica é uma **medida quantificável** ou **classificável** que é usada para rastrear e avaliar o **status** de um processo específico.

Métrica e medida são palavras com significados quase idênticos - e é por isso que frequentemente podem ser usadas de forma intercambiável.



O que é uma métrica?

Dito isso, a diferença fundamental é que uma medida é um termo específico da unidade - uma métrica pode ser literalmente derivada de uma ou mais medidas. É por isso que o termo métrica em geral carrega um **significado** relacionado a **meta** ou **performance** associado a ele.



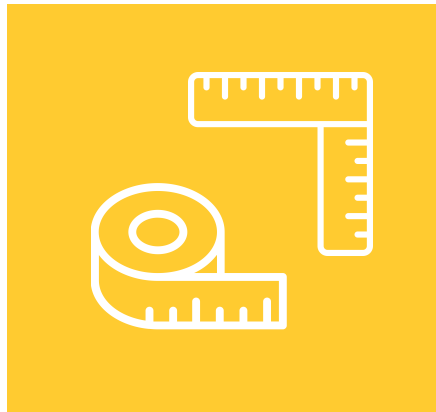
O que é uma métrica?

Essa diferença se torna especialmente óbvia quando falamos de “métrica de negócios”, nesse momento se torna uma “medida” usada para rastrear e avaliar o status de um processo de negócios específico.



Métrica =

Medida bruta e de simples composição





- Fãs nas mídias sociais
- Alcance
- Visitas no site
- Cliques
- Tempo de permanência
- Status do relacionamento
- Gênero
- Polarização das menções



MÉTRICA DE ALCANCE

Relacionadas à quantidade de pessoas que foram impactadas por seus conteúdos e ações nas redes sociais.

MÉTRICA DE ENGAJAMENTO

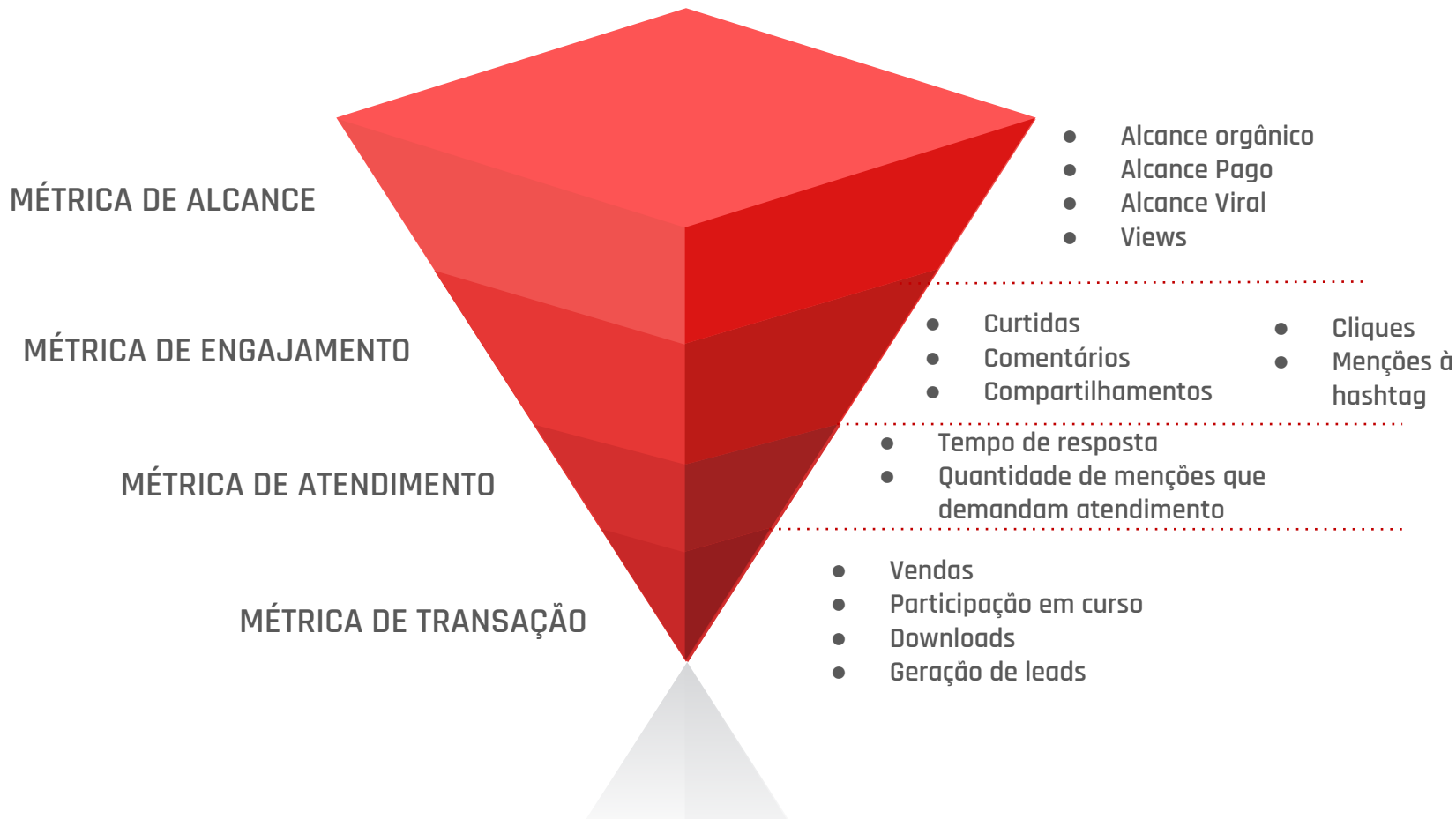
Relacionadas ao envolvimento do público com seu conteúdo, ação ou página.

MÉTRICA DE ATENDIMENTO

Relacionadas ao serviço de atendimento ao consumidor via redes sociais.

MÉTRICA DE TRANSAÇÃO

Relacionadas a atividades realizadas por meio de recursos que não são nativos das redes sociais.





Unidade de Medida

Como se mensura uma métrica quantitativa

- Fãs nas mídias sociais

Número de pessoas

- Alcance

Número de visualizações

- Visitas no site

Número de sessões

- Cliques

Número de cliques

- Tempo de Permanência

Tempo



Unidade de Informação

Como se classifica
uma métrica qualitativa

- **Status do relacionamento**

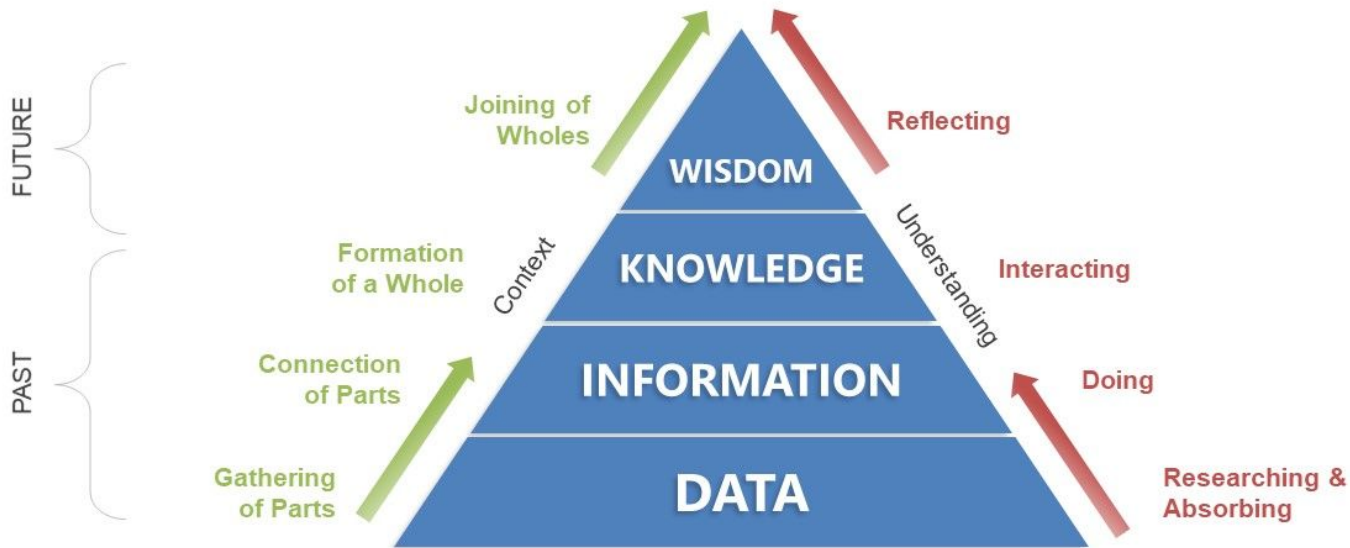
Solteirx, namorandx, casadx

- **Gênero**

Masculino, feminino, não binário

- **Polarização das menções**

Positivo, neutro, negativo



DIKW Pyramid

This is a sample text. Insert your desired text here.



Definição de Indicadores e KPI



O que é um indicador e quando ele é um KPI?

Em geral um indicador é um número composto por uma ou mais métricas e que é utilizado para comparar o desempenho atual com o passado ou com outras empresas ou processos que sejam medidos da mesma forma.



O que é um indicador e quando ele é um KPI?

Um KPI (Key Performance Indicator) é **um valor mensurável que demonstra a eficiência** com que uma empresa está atingindo os principais objetivos de negócios. Podem ser para um processo, tarefa individual, departamento, setor ou toda a companhia.



O que é um indicador e quando ele é um KPI?

Os KPIs são avaliados em um período de tempo especificado e são comparados com métricas de desempenho anteriores ou normas aceitáveis.





Indicador:

Medidas calculadas e compostas por métricas

- Taxa de Engajamento

Likes + Comments + Shares
Alcance (ou Impressões)

- Taxa de Rejeição

Sessões únicas (visualização de 1 página) - Total de sessões únicas

- Taxa de Cliques (CTR)

Cliques / Impressões

- Índice de Desenvolvimento Humano (IDH)

$$\sqrt[3]{(\text{vida} \times \text{educação} \times \text{rendimentos})}$$



Benchmark

Valor de referência para um indicador

- Ações anteriores
- Concorrência
- Segmento de mercado



Meta

Objetivo mensurável a ser alcançado em um indicador

Objetivo + Valor + Prazo



Como gerar KPIs realistas?



S



O que você quer fazer?

M



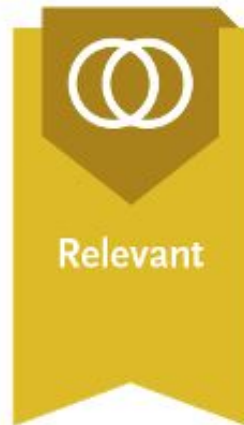
Como saber se chegou lá?

A



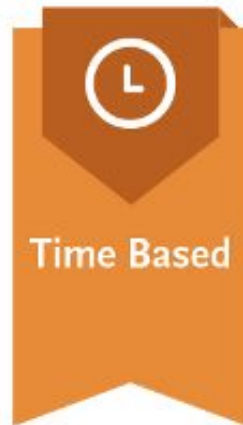
Você tem capacidade de alcançar?

R



É o mais relevante para o negócio?

T



Em quanto tempo?



Objetivos e KPIs

Objetivos de negócio:

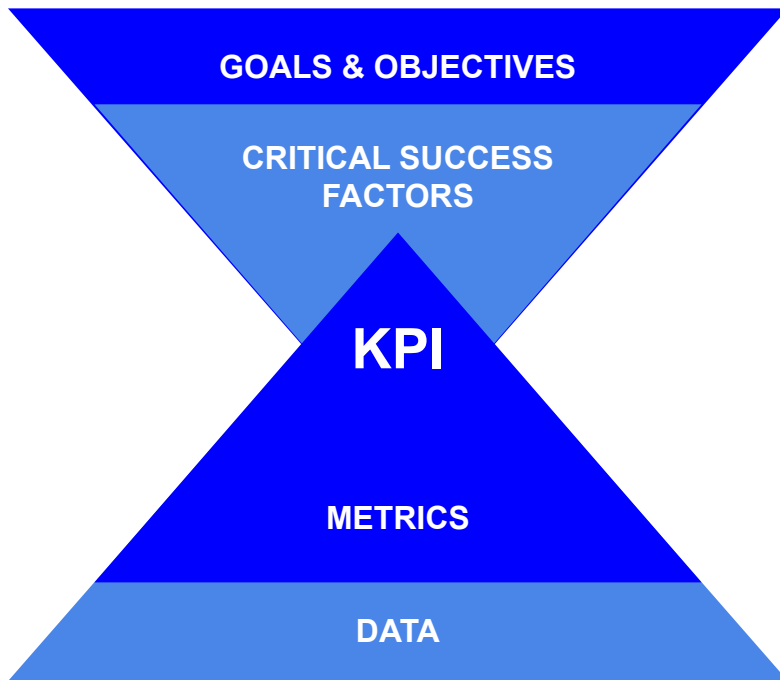
O que eu quero. Quais são as metas do negócio. Devem ser mensuráveis, alcançáveis e relevantes

KPI (Key Performance Indicator):

Indicadores-chave de desempenho. São as métricas que selecionamos para medir cada objetivo proposto



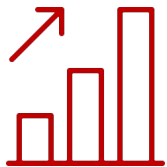
Onde queremos chegar



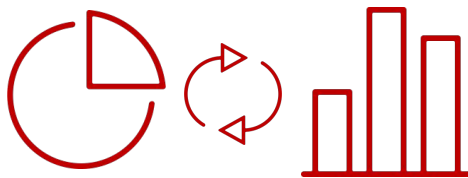


As medições isoladas não nos dizem nada

Só ganham sentido se:



Comparamos sua
evolução



Compararmos
com outras medições



Analisamos dentro de um
contexto

Objetivo e KPI

Reduzir a taxa de menções
negativas no próximo mês.



Objetivo e KPI

Reduzir a taxa de menções negativas no próximo mês.



Objetivo e KPI

Reduzir a taxa de menções negativas para 10% no próximo mês.

- Quantidade de menções;
- Polarização das menções;
- Visitas no site;
- Usuários;
- Data;
- Taxa de menções negativas.



Objetivo e KPI

Obter 45% de conversão no site.



Objetivo e KPI

Obter 45% de conversão no site.



Objetivo e KPI

Obter 45% de conversão no site durante a black friday.

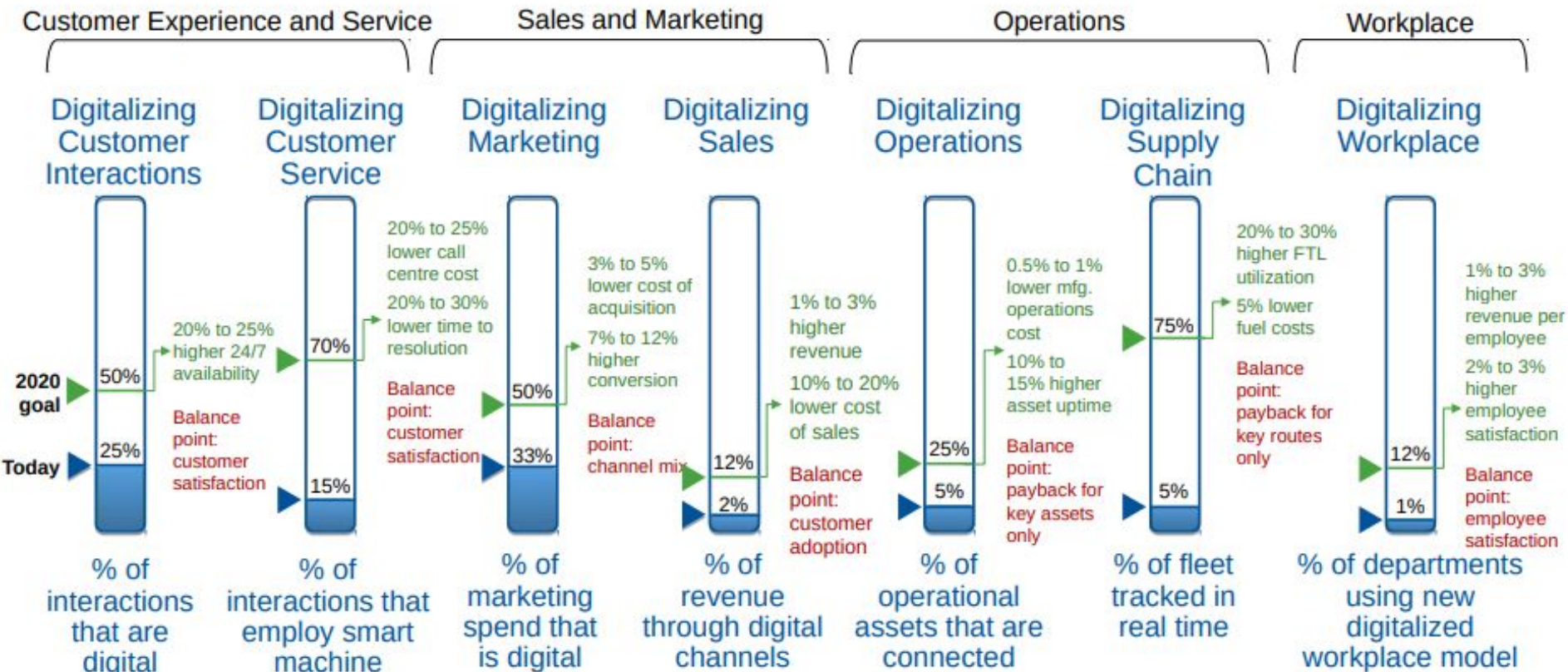
- Quantidade de menções da black Friday;
- Quantidade de conversões;
- Quantidade de visitantes;
- Taxa de menções negativas;
- Taxa de rejeição do site.





KPIs para Transformação Digital

Digital Business KPIs for Optimizing Current Business





Métricas

Churn

- Número de clientes que abandonam o serviço

Lifetime Value

- Quanto o cliente agrega ao negócio ao longo do tempo

Net Promoting Score

- Capacidade de gerar embaixadores de marca

Custo de Aquisição de Clientes

- Soma dos custos de propaganda para atrair um cliente



Métricas de UX

Taxa de Sucesso da Tarefa

Sucesso Percebido

Tempo de execução da tarefa

Frequência de retorno

Taxa de Erro



Framework HEART

Happiness (felicidade)

Engagement (engajamento)

Adoption (adoção)

Retention (retenção)

Task success (sucesso da tarefa)



Framework HEART

Happiness (felicidade): mede as atitudes do usuário e seu nível de satisfação, normalmente coletadas através de pesquisa.

Engagement (engajamento): mede o nível de envolvimento do usuário com seu produto, podendo ser o número de vezes que ele interaja com seu produto em um período de 7 dias.



Framework HEART

Adoption (adoção): mede a quantidade de novos usuários que chegam até o produto através/por causa de alguma funcionalidade.

Retention (retenção): mede a frequência com a qual os usuários retornam ao produto.



Framework HEART

Task success (sucesso da tarefa): mede a eficácia, eficiência e taxa de erros cometidos ao tentar realizar uma tarefa.



	Goals	Signals	Metrics
Happiness			
Engagement			
Adoption			
Retention			
Task Success			