

livework

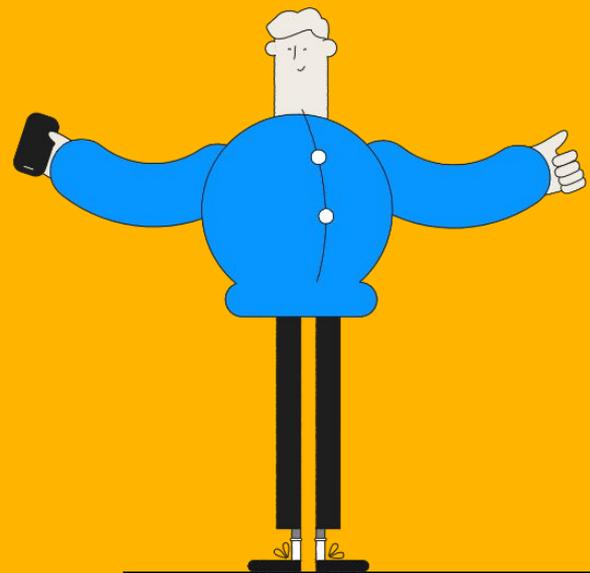
Palestra Firjan

# Implementando uma experiência digital

Livework Studio 2023

[liveworkstudio.com](https://liveworkstudio.com)

London Rotterdam São Paulo



# Somos a Livework

A primeira consultoria do mundo  
a usar design para melhorar serviços.

# Mais de 20 anos inovando e melhorando serviços



**+500  
clientes**

**De todo tipo de organização e segmentos da economia**

Trabalhamos com grandes corporações, ONGs e *startups*, em todos os setores da economia, seja B2C à B2B e G2C. Afinal de contas, para nós, é tudo "P2P".



**+2000  
projetos**

**Intervenções pontuais e relacionamentos contínuos**

Partimos da visão sobre o cliente e sua experiência rumo a estratégias para melhorar e inovar seu serviço junto com sua equipe. Ajudamos a estruturar, capacitar e transformar organizações.

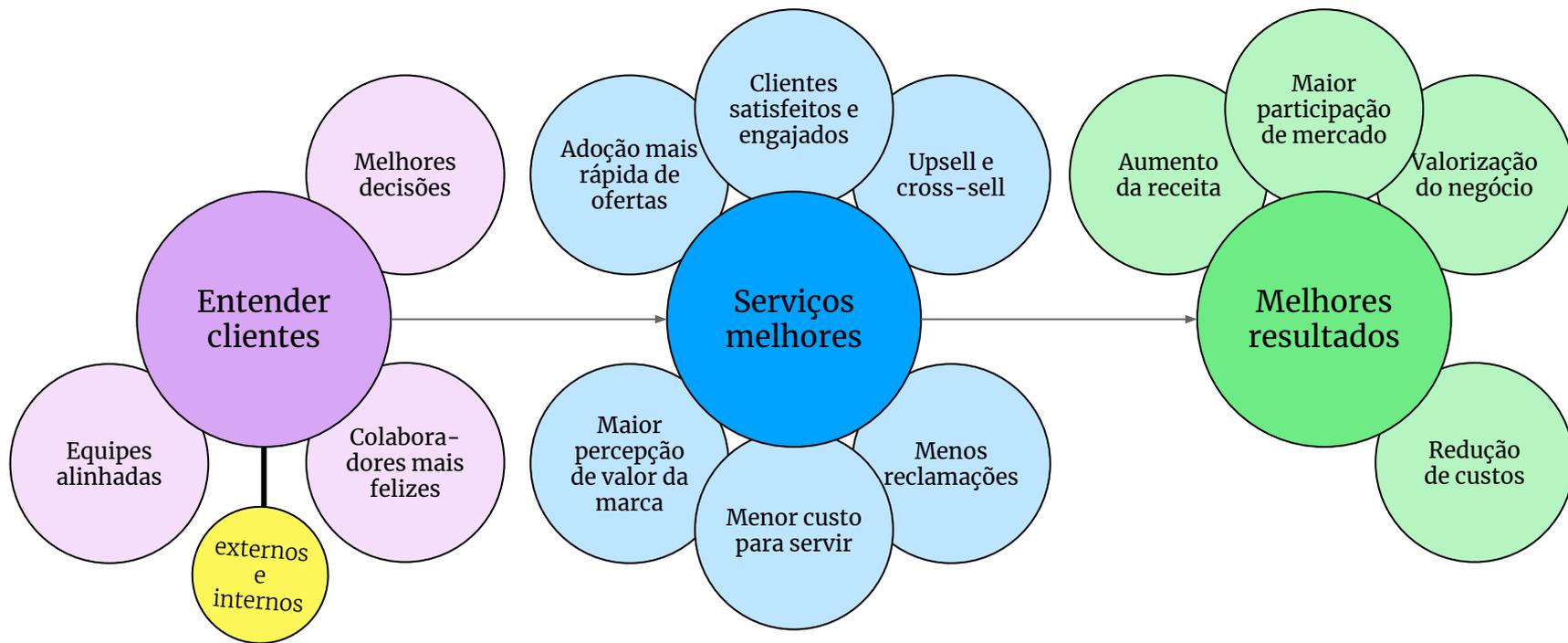


**Presença  
global**

**Só não fizemos projetos na Antártida (ainda)!**

Somos mais de 100 Liveworkers com diferentes formações espalhadas pelo mundo, com estúdios físicos em Londres, Rotterdam e São Paulo, além de parcerias que nos dão alcance global.

Serviços definem a relação com clientes e é por meio deles que se gera valor.



As organizações capazes de entender e agir habilmente na totalidade das jornadas de clientes obtêm enormes recompensas: aumento da satisfação do cliente de até 20%, e da receita entre 10% e 15%, e redução do custo para servir de 15% a 20%.



# Organizações que ajudamos a tornar líderes de mercado



# 4 transformações necessárias



## **Centralidade no cliente**

Garantir que tudo que sua organização faz seja gerar valor para seus clientes.



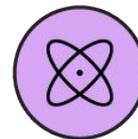
## **Aceleração digital**

Operar e servir clientes nos lugares em que estão e da forma que esperam



## **Inovação**

Encontrar novas formas para gerar valor por meio de ofertas inovadoras

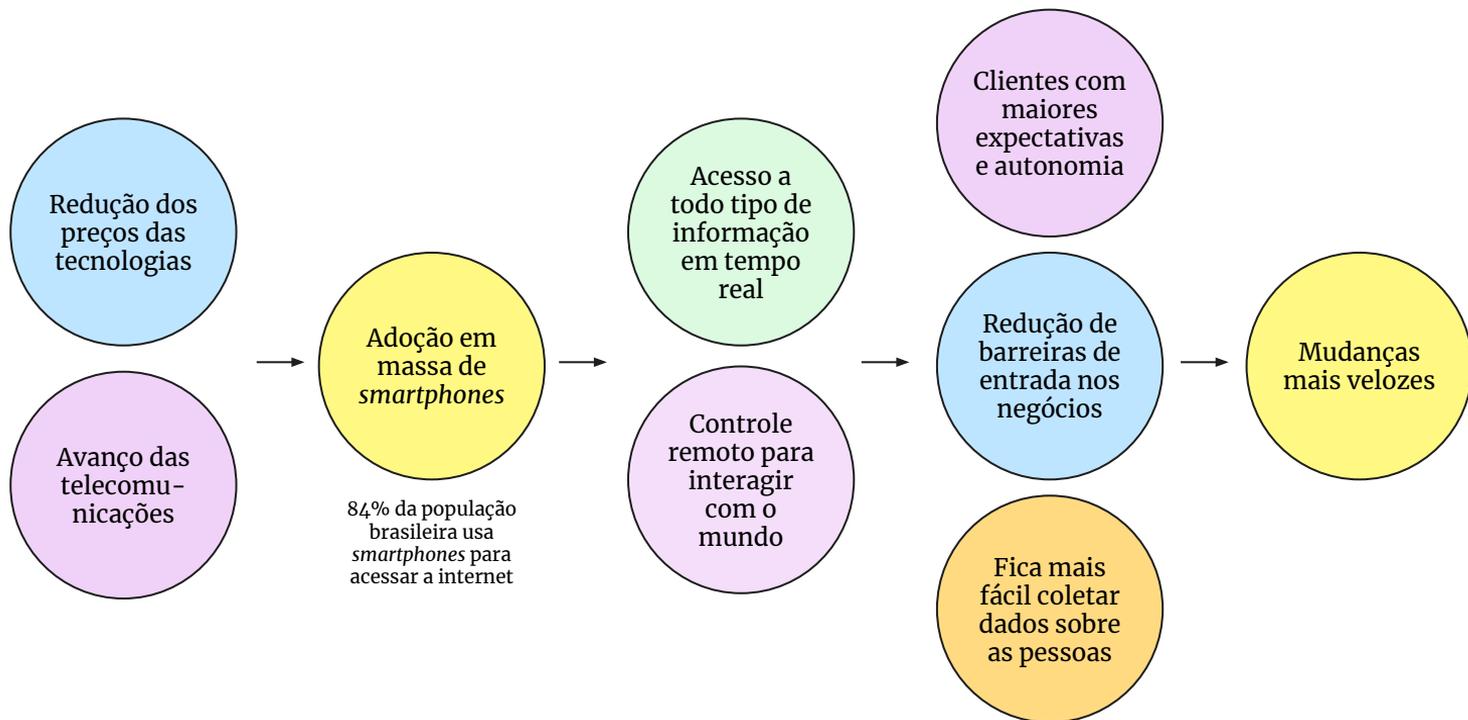


## **Futuros sustentáveis**

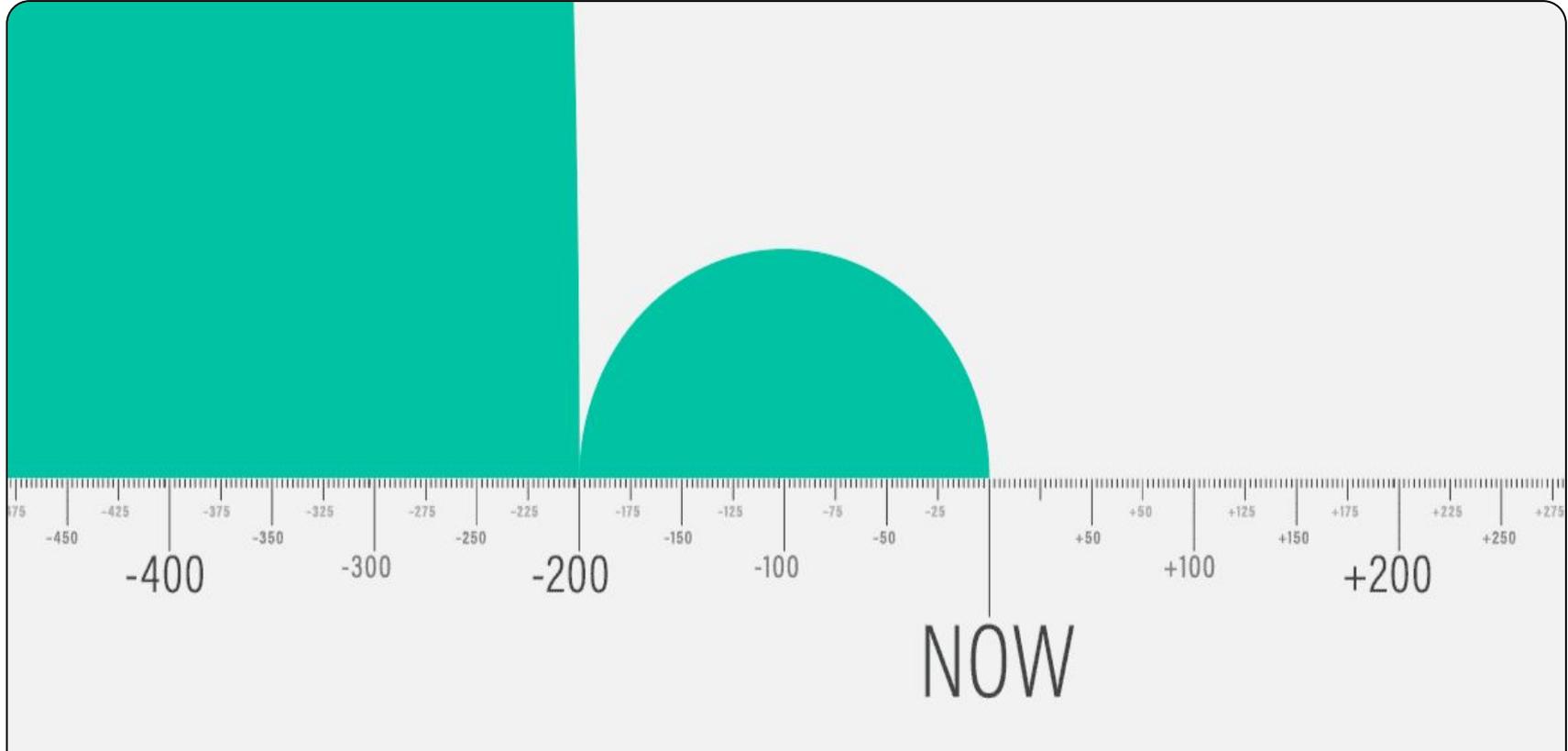
Obter resultados garantindo um impacto socio-ambiental positivo

Vamos  
começar?

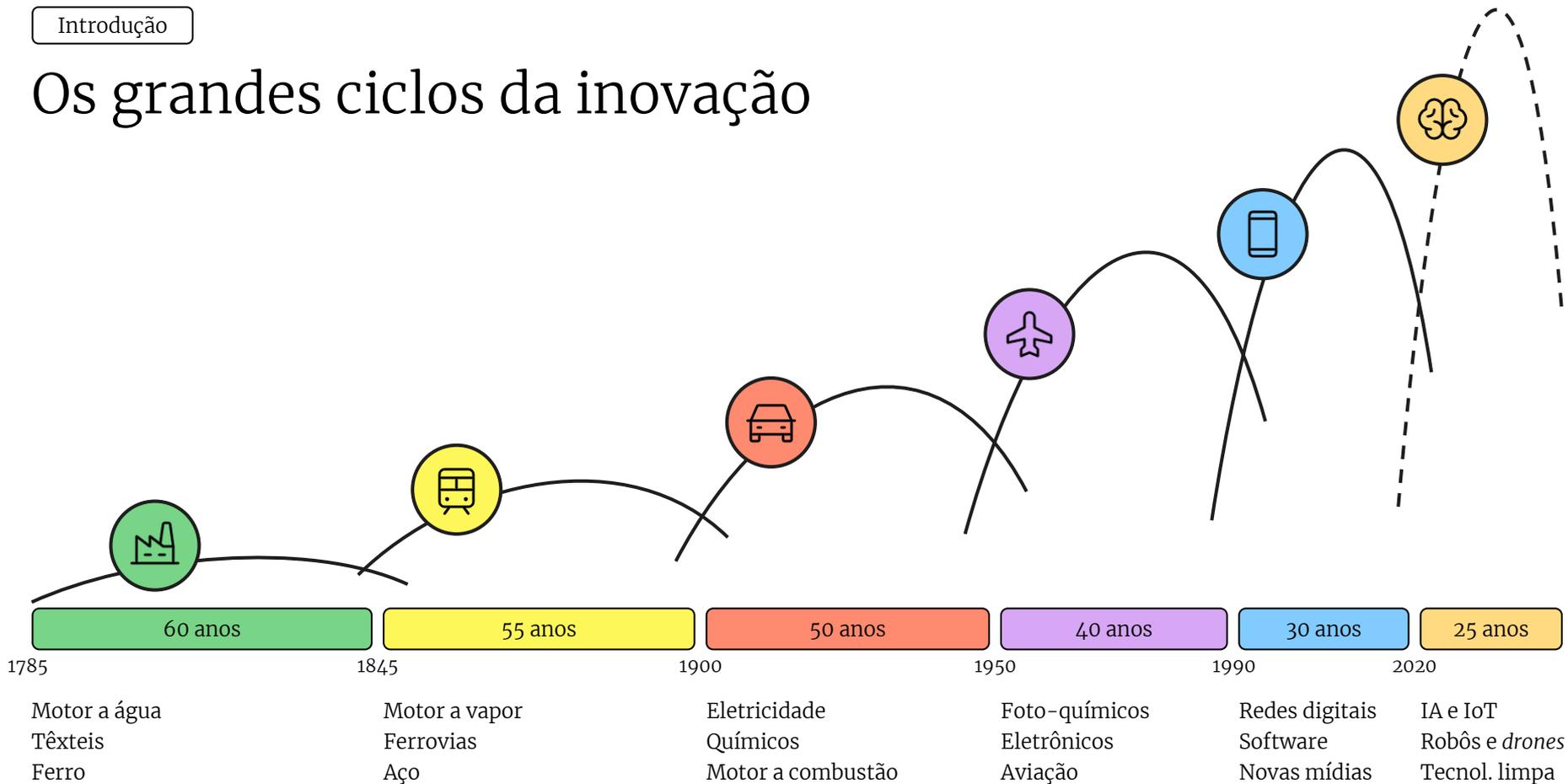
# O mundo, hoje...



# A evolução está cada vez mais rápida



# Os grandes ciclos da inovação



# O que os clientes esperam e as organizações precisam fazer?

**Expectativa dos clientes**

Informação

Autonomia

Conveniência

Segurança

Velocidade

Consciência

**Resposta das organizações**

Transparente

Digital

Guiada por dados

Responsável

Inovadora

Sustentável



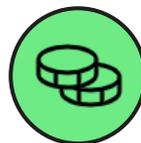
# Inovação, o motor da economia



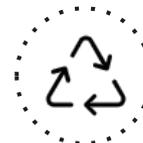
Novo



Valioso



Lucrativo



Sustentável

**"No coração do capitalismo está a destruição criativa"**

- Joseph A. Schumpeter

# Onde e como inovar?



Inovar como  
forma de  
sobreviver



Soluções  
relevantes para  
clientes



Mais facilmente  
encontradas por  
meio do design

# Desmistificando o Design



## **Colocar as pessoas no centro de tudo**

Usamos a empatia  
como nosso guia  
para tomar  
melhores decisões



## **Potencializar a colaboração entre áreas**

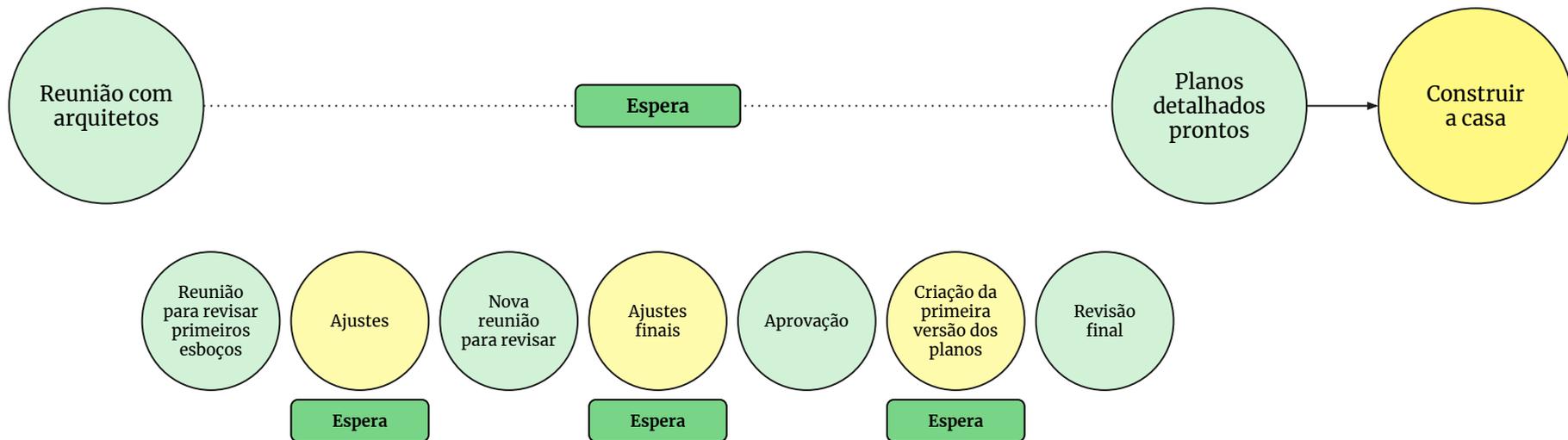
Potencializamos  
conexões criativas  
ao trazer pontos de  
vista diferentes



## **Criar espaço para testar e aprender**

Utilizamos a  
experimentação  
para evoluir rápido  
nossas ideias

# Exemplo: Projeto de nova casa



# Encontrando oportunidades nas diferentes camadas pessoais

## **Humano**

Entender pessoas e seus valores

## **Consumidor**

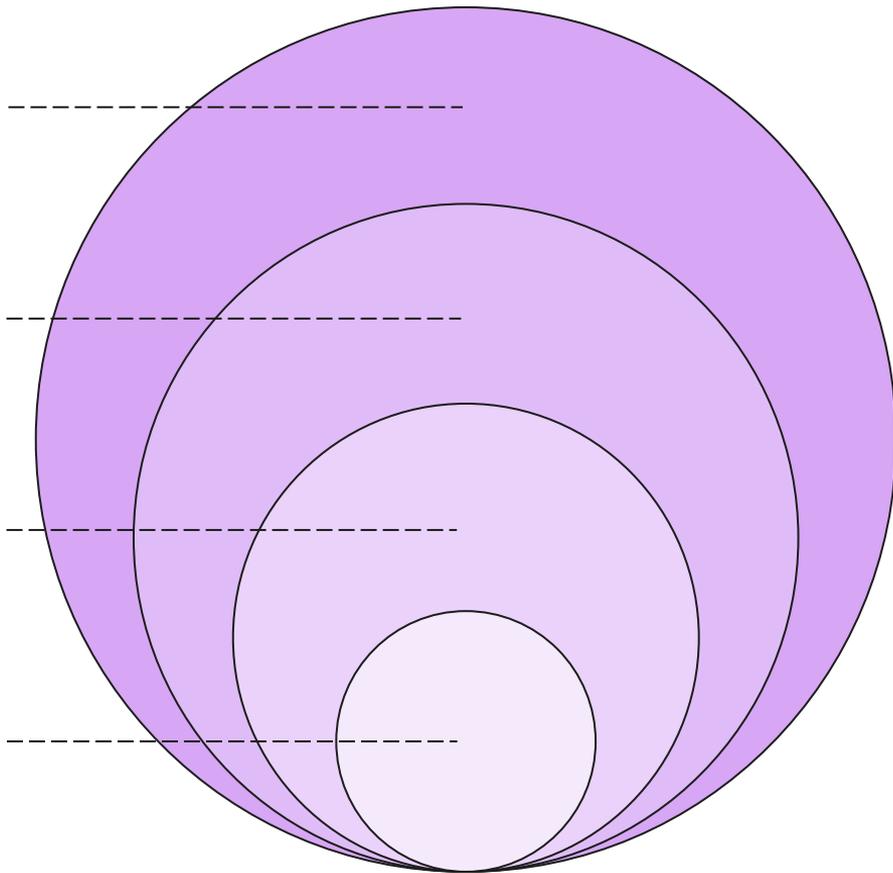
Soluções atraentes a necessidades

## **Cliente**

Jornadas que encantam e retêm

## **Usuário**

Interações fáceis e agradáveis

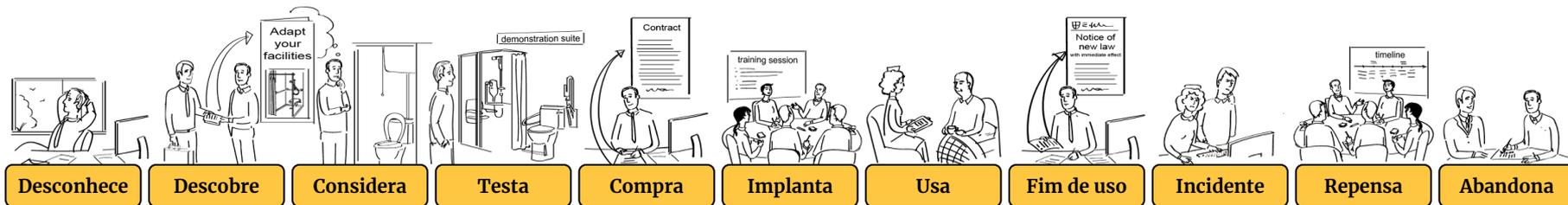


# Exemplo de ciclos de vida em diferentes níveis

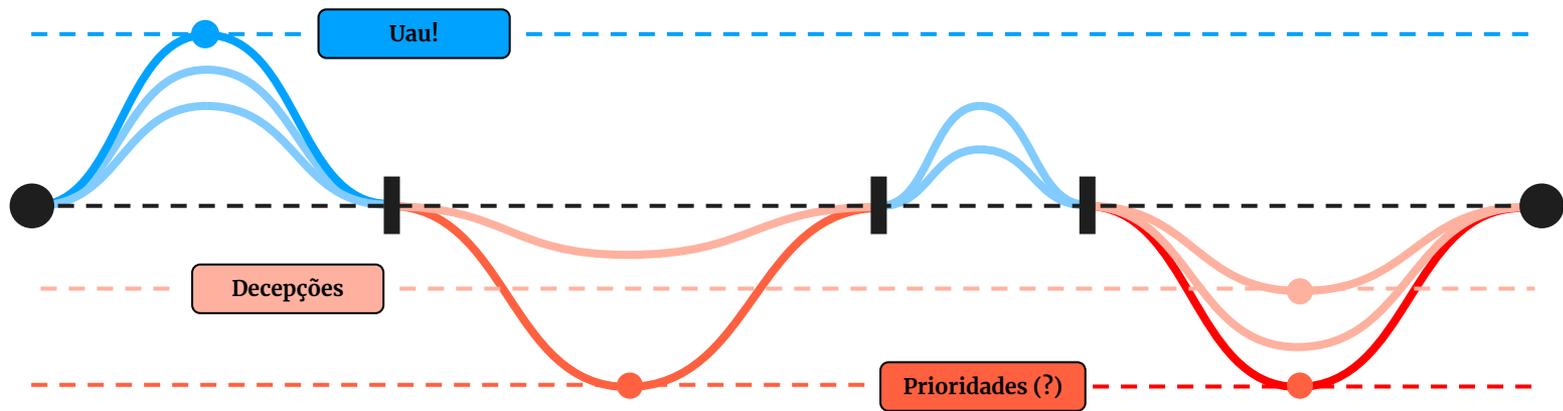
**Humano:** Posso me comportar como uma pessoa preocupada com as incomodações de uma mudança...



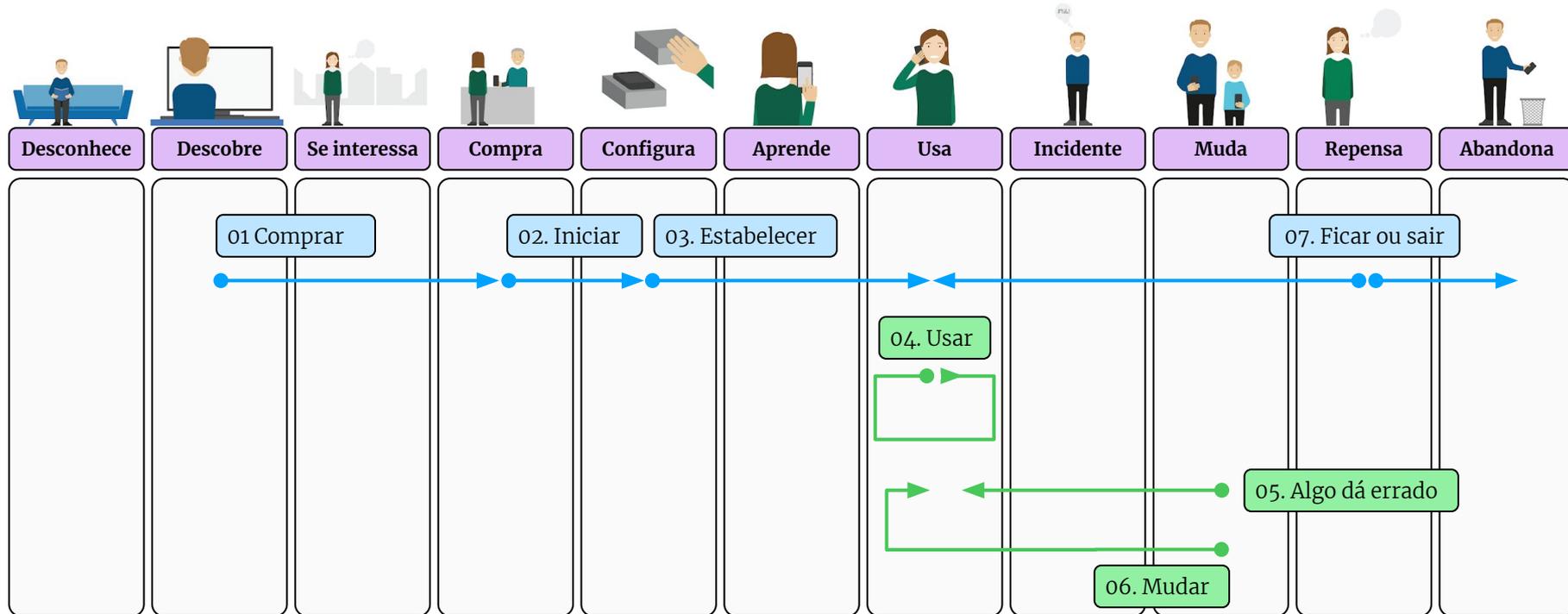
**Consumidor:** Ou como um consumidor inteligente à procura de um bom financiamento para sua nova casa.



# Jornadas são a base para uma experiência digital



# O quão digital é a sua experiência?



● → Virar cliente    ● → Ser cliente

# O que é importante em uma experiência digital?

Significativa

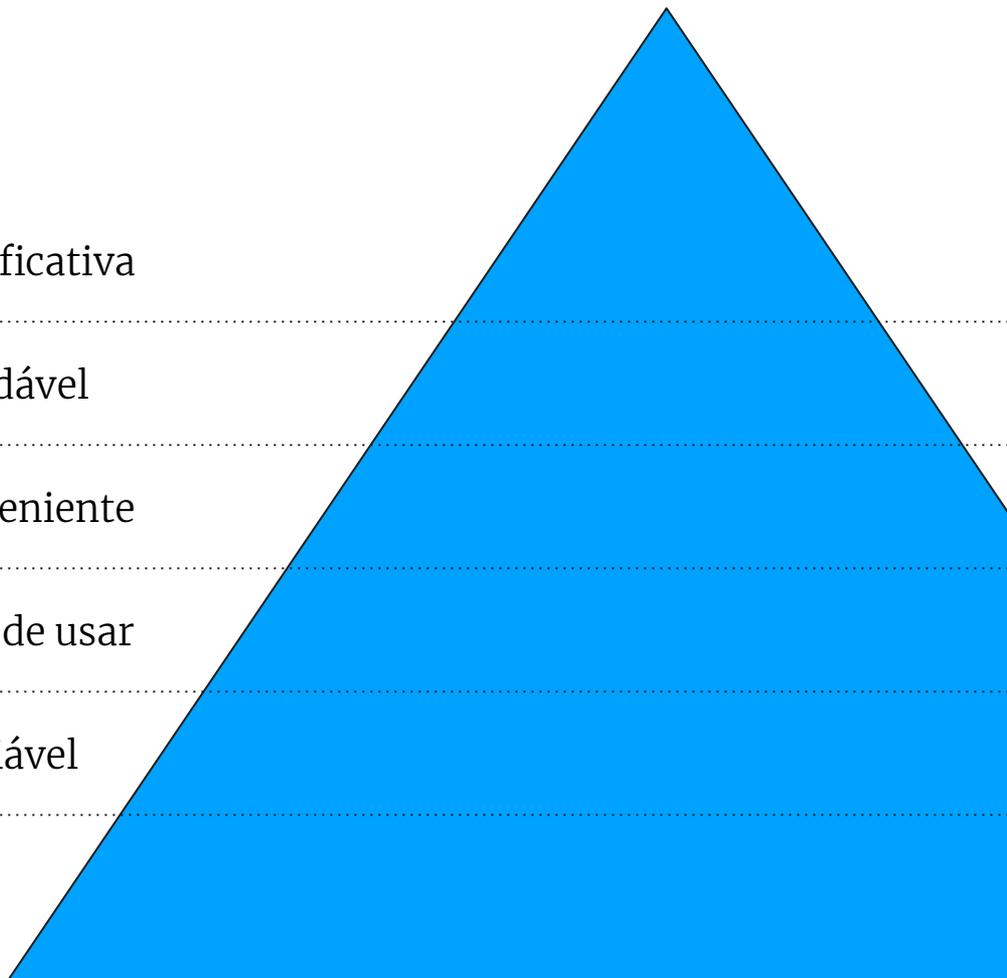
Agradável

Conveniente

Fácil de usar

Confiável

Útil



Serviços

# Para que serve?





## Estudo de Caso: Compra Certa

Pensando no ciclo de vida completo dos eletrodomésticos e nas oportunidades para servir a partir de uma visão de serviço e um portal digital de venda.

compra  
certa

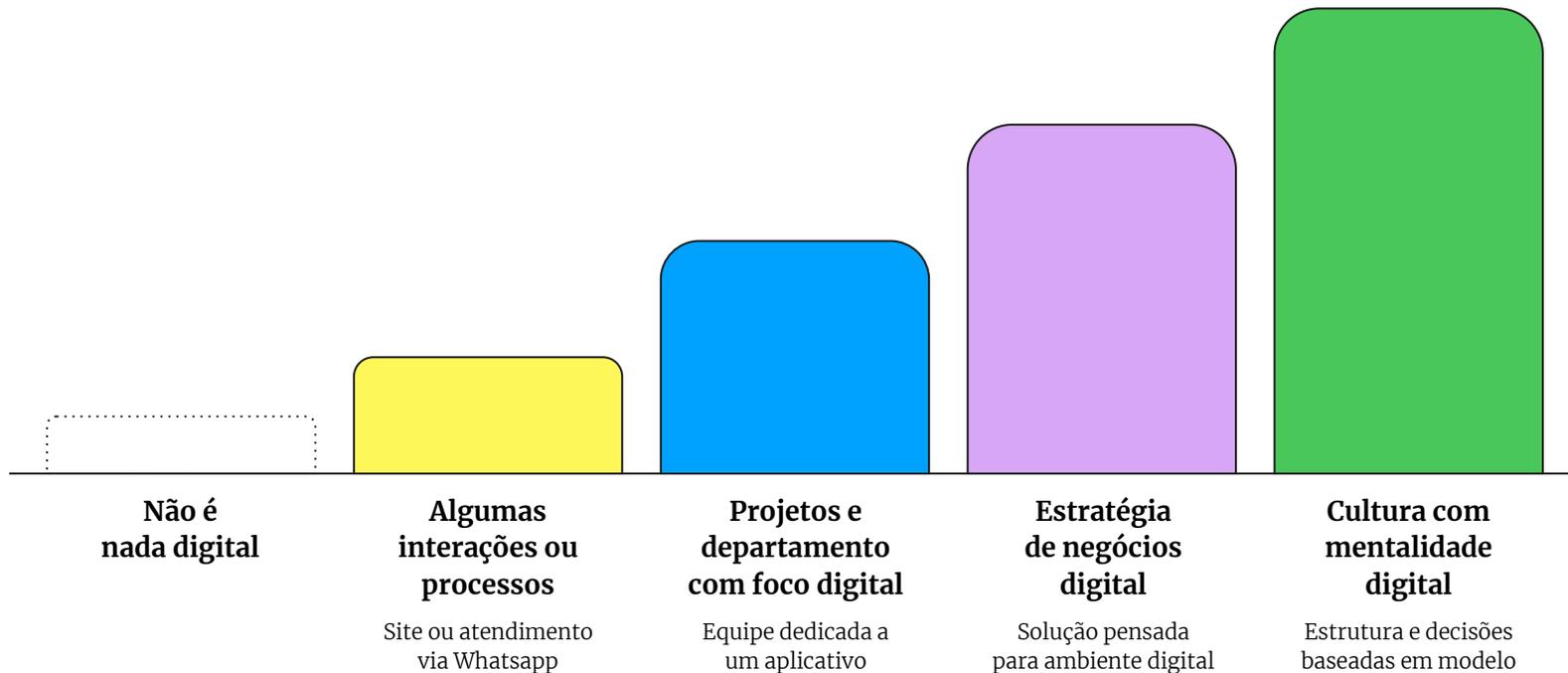


## Estudo de Caso: Suvinil em Casa



Repensando o modelo de negócios tradicional industrial de venda de tintas para uma plataforma de oferta de serviços de pinturas, que oferece paredes pintadas.

# A escada para uma empresa digital



# O que isso significa na prática?

## Empresas tradicionais

## Empresas digitais

Estratégia de negócios

Foco em produtos e serviços **existentes**

Foco na **inovação** e novas oportunidades de negócios

Cultura organizacional

**Hierarquia** rígida e burocrática

Cultura de inovação, colaboração e agilidade

Experiência do cliente

Pouca personalização, foco no **produto** (bem)

Visão de **serviço**, personalização, uso de dados e análises

Adoção de tecnologias

Utilização **limitada** a alguns **processos**

**Disruptivas** para novos produtos, eficiência e personalização

Processos operacionais

**Manuais** e lentos

**Automatizados** e ágeis

Comunicação e colaboração

Baseada em contato **presencial**

Não depende da localização

Velocidade e agilidade

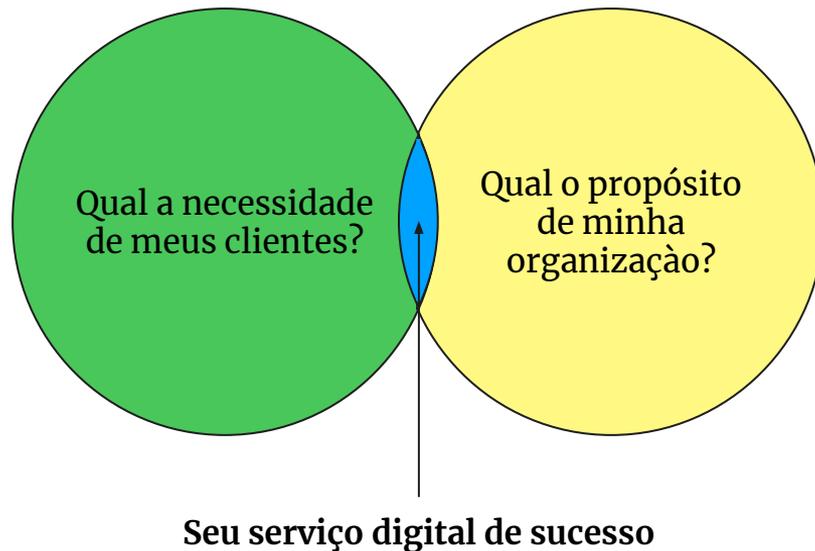
**Lentidão** e resistência para se adequar às mudanças

**Agilidade** para se adaptar às necessidades de clientes

# Como começar?

1. Conheça seu cliente e suas necessidades profundamente
2. Entenda qual a jornada pela qual ele passa para contratar ou comprar de você
3. Identifique oportunidades com foco em eliminar barreiras ou gerar valor
4. Busque repertório sobre o que é possível fazer atualmente (tecnologia)
5. Defina um plano de implementação com projetos com metas claras de impacto, defina um orçamento, e responsáveis pela implementação

# E nunca esqueça...





"A tecnologia não é o ponto de partida,  
é o ponto de chegada. O ponto de partida  
é o problema que se quer resolver."

- Michael Dell

livework

Obrigado!

