

Suporte: O novo protagonista das empresas de software

Introdução



The
True Cloud
Commerce™
Platform

Oi, eu sou
Gustavo Rios

gustavo@vtex.com



Engenheiro de Computação

Sócio da VTEX desde 2009 e responsável pela área de Customer Experience.

Membro do board HDI SOAB



**The
True Cloud
Commerce™
Platform**

14 anos (SAAS)



+2,3k

lojas online



415

colaboradores



25

países



3,5B

de GMV
(em USD)



50MM

de receita
(em USD)



46%

crescimento
(últimos 5 years)



+10K

atualizações/
ano



+70

micro serviços
em produção



40%

focados
em P&D

NOSSOS ESCRITÓRIOS

MEXICO CITY

MIAMI

BOGOTÁ

LIMA

SÃO PAULO

RIO

SANTIAGO

BUENOS AIRES

LONDON

BERLIN

BARCELONA

ROME

MADRID



The
True Cloud
Commerce™
Platform



Quadrante Gartner



Bate-papo com Presidente Barack Obama



KEYNOTE
SPEAKER
30 DE MAIO

Garanta seu ingresso > 30 e 31 de maio > São Paulo Expo

TICKETS

X

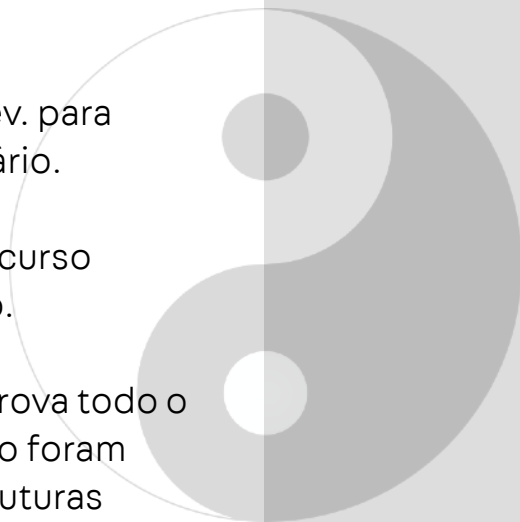
Contexto



**The
True Cloud
Commerce™
Platform**

SUPORTE

- Falta de visibilidade sobre um problema reportado
- É um parto obter ajuda de um dev. para solucionar um problema do usuário.
- Você aprende sobre um novo recurso somente depois que foi lançado.
- Sua alta estima é colocada em prova todo o tempo. Problemas relatados não foram levados em consideração para futuras melhorias no produto.

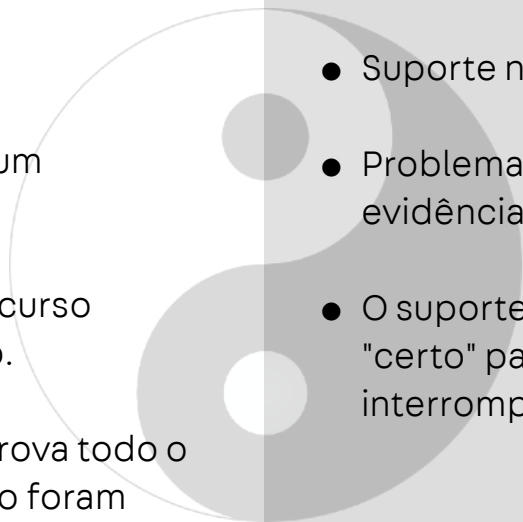


SUPORTE

- Falta de visibilidade sobre um problema reportado
- É um parto obter ajuda de um desenvolvedor para solucionar um problema do usuário.
- Você aprende sobre um novo recurso somente depois que foi lançado.
- Sua alta estima é colocada em prova todo o tempo. Problemas relatados não foram levados em consideração para futuras melhorias no produto.

PRODUTO

- Tudo que chega é urgente.
- Suporte não é defensor do produto
- Problema chega sem nenhum contexto ou evidência.
- O suporte parece escolher o momento "certo" para enviar os problemas e interromper o seu raciocínio



Suporte



“É responsável primeiramente por garantir que todos os clientes recebam uma resposta **rápida, precisa e cordial;**”

Suporte

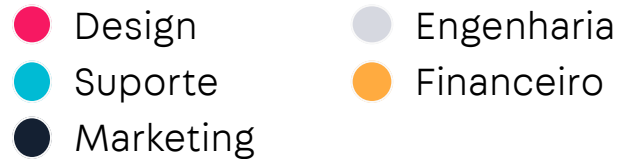
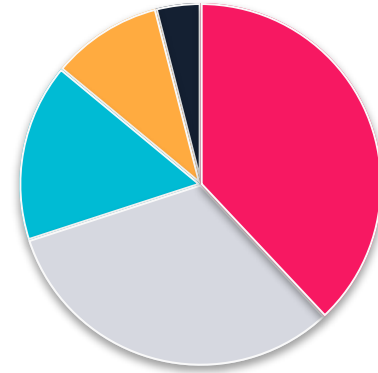


“Não pode **controlar** ou ser **responsável** pela frequência com que os clientes os contatam.”

Motivos

A maioria dos contatos para um suporte de um software é causada por dúvida ou erro.

Os clientes não entendem como fazer algo ou não conseguem entender por que algo aconteceu.



Suporte



“Deve **identificar** os problemas do produto que levaram esses clientes a entrar em contato e **entregá-los** ao seu legítimo **responsável.**”

Relação Suporte & Dev



Que ousadia
dizer que tem
algo de errado
com produto

Relação Suporte & Dev

Frustração



Negação

Que ousadia
dizer que tem
algo de errado
com produto

Que exagero! A
maior parte do
produto
funciona bem

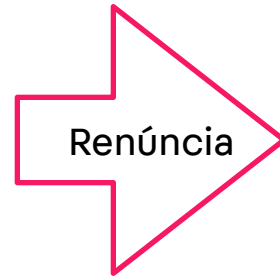
Relação Suporte & Dev

Frustração

Que ousadia
dizer que tem
algo de errado
com produto

Negação

Que exagero! A
maior parte do
produto
funciona bem



Entendido mas
nosso plano de
melhorias já está
comprometido.
Não podemos
fazer nada.

Relação Suporte & Dev

Frustração

Que ousadia dizer que tem algo de errado com produto

Negação

Que exagero! A maior parte do produto funciona bem

Renúncia

Entendido mas nosso plano de melhorias já está comprometido. Não podemos fazer nada.

Aceitação

Putz. Tem razão. Não percebi o impacto que isto causou

Relação Suporte & Dev

Frustração

Que ousadia dizer que tem algo de errado com produto

Negação

Que exagero! A maior parte do produto funciona bem

Renúncia

Entendido mas nosso plano de melhorias já está comprometido. Não podemos fazer nada.

Aceitação

Putz. Tem razão. Não percebi o impacto que isto causou

Evangelização

Muito Obrigado! Precisamos corrigir imediatamente.

Transformar suporte em consultoria

—

Produto

—
Gostaria de passar o dia todo conversando com **cliente** mas infelizmente tem outras várias tarefas que o **impedem** de fazer.



Produto

Gostaria de passar o dia todo conversando com **cliente** mas infelizmente tem outras várias tarefas que o **impedem** de fazer.



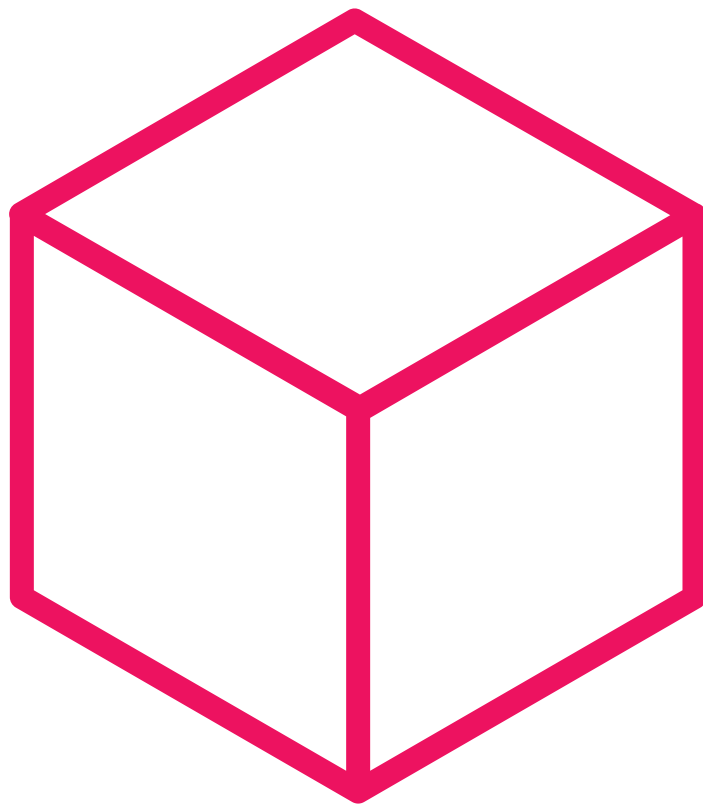
Por que então
suporte fica tão
afastado do
produto?

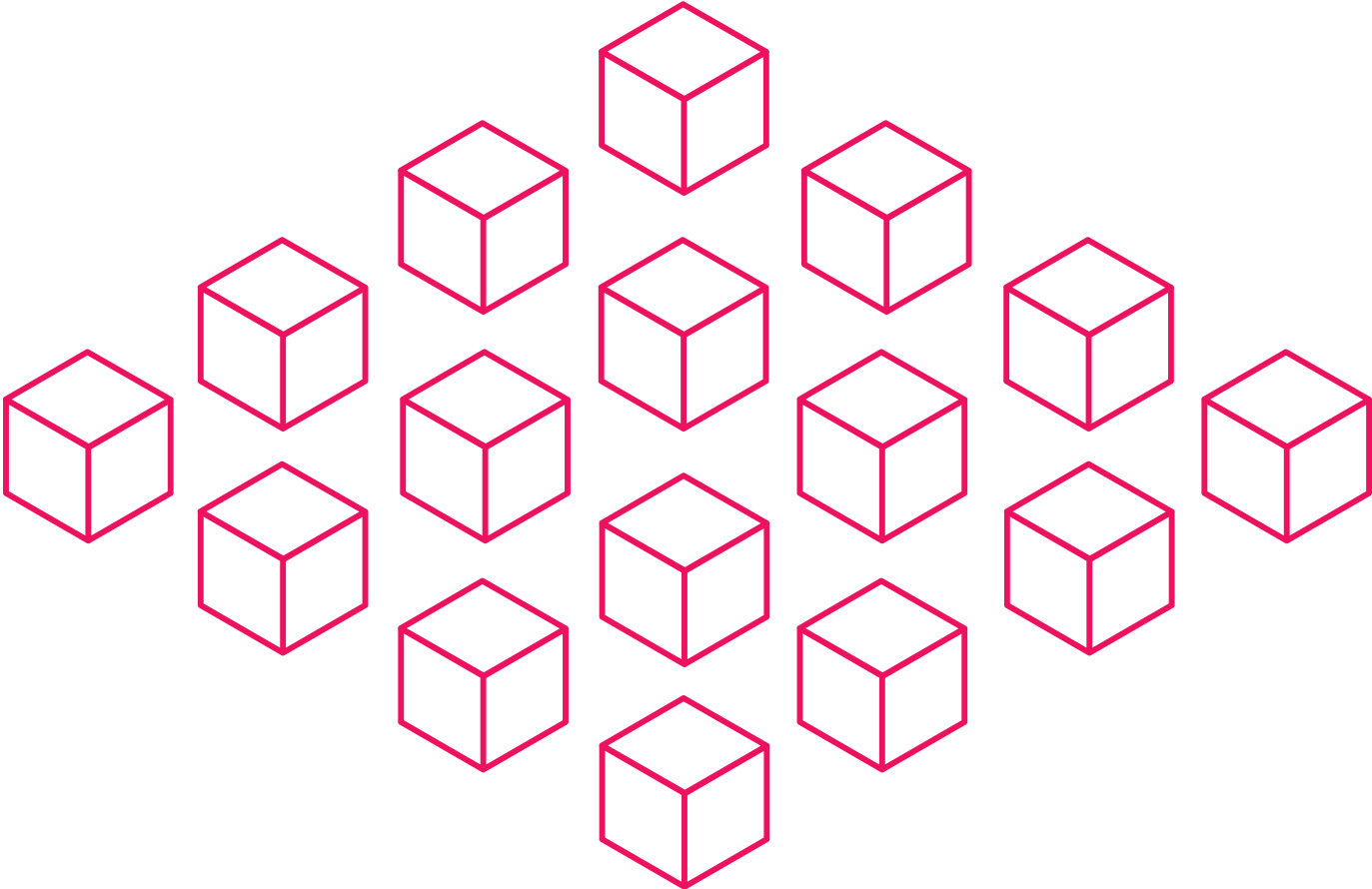
- Falta de ferramenta para fornecer dados estruturados e valiosos para evolução do produto
- Comunicação entre os times (Linguagem)
- Empatia com cliente
- Falta de visibilidade do trabalho do suporte

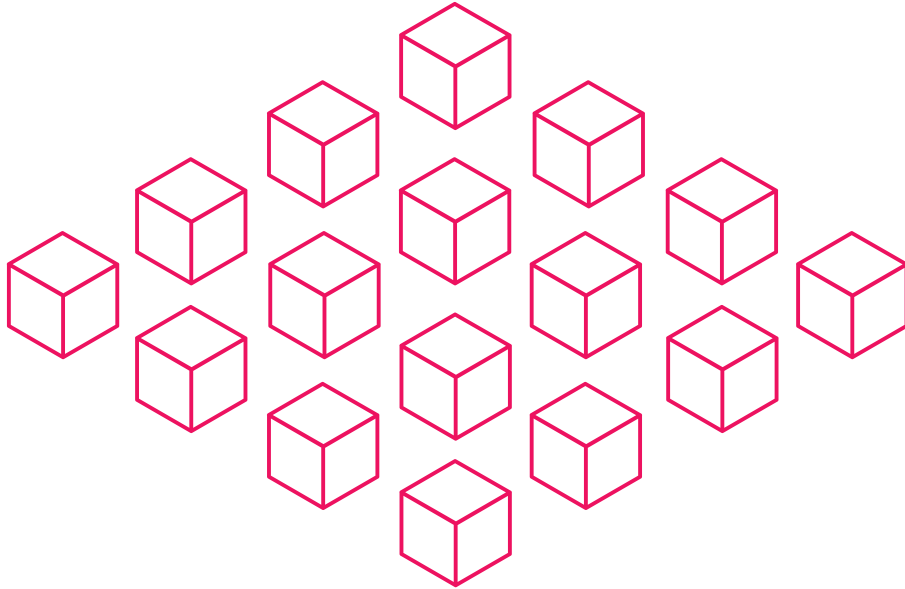
O que foi feito ..



The
True Cloud
Commerce™
Platform



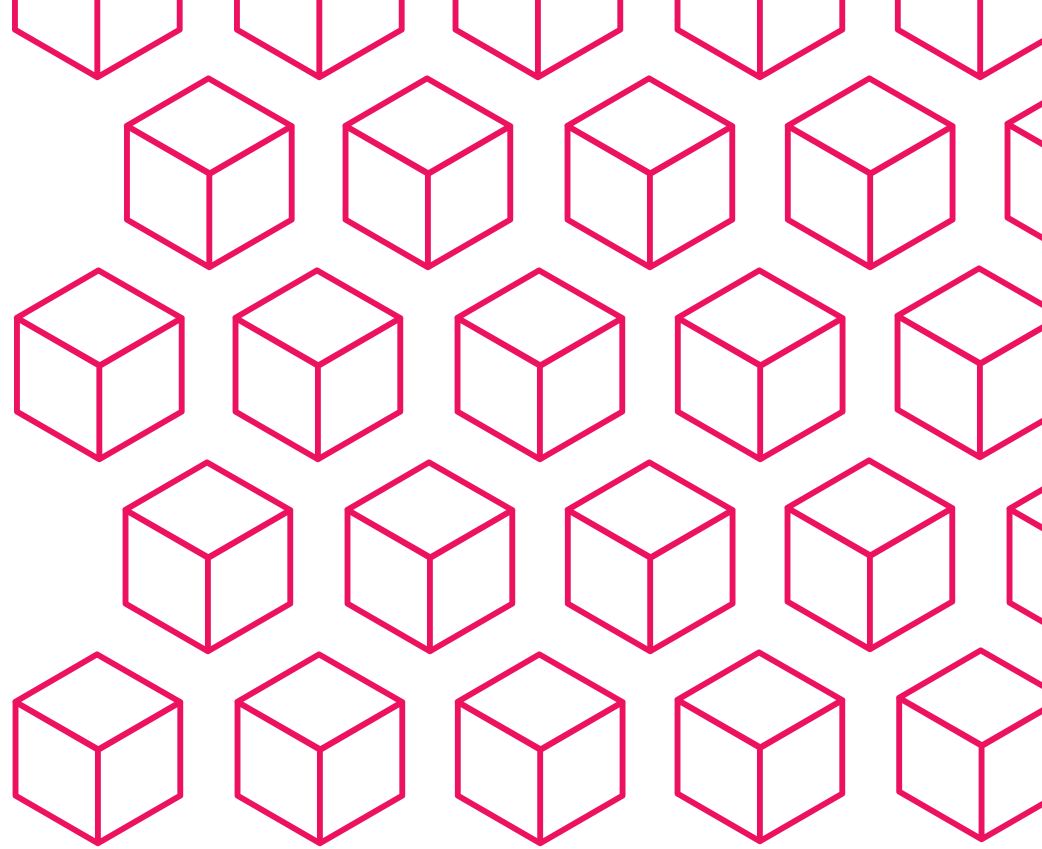




- Mais autonomia
- Mais agilidade
- Mais responsabilidade

Oportunidades

- Time de desenvolvimento responsável pelo suporte nível 2
- Muita dificuldade na priorização de bugs
- Baixo senso de criticidade
- Interrupções constantes nos times dev
- Falta de visão do negócio nos times dev
- Muito tempo para entrega de uma nova funcionalidade (API, UX, UI,QA)



Time de Experiências

Um time completo ocupando todos estes papéis para cada experiência

FULL TIME ROLES

Engineer

Software
Web / Front-end
Quality

Designer

UX/UI
UX Research

Experience Expert

**Customer
Care**

PART TIME ROLES

Experience Leader

Deve ter um contexto mais amplo sobre a empresa do que sua própria experiência.
Ser a referência no time
Responsável pela resolução de conflitos

Repository Curator

Responsável pela integridade e consistência dos repositórios pelos quais é responsável.

EXPERTS

- Os melhores analistas
- Os que mais conhecem o produto
- Atitude, Postura
- Públicos
- Mais admirados foram escolhidos pelos times do produto

EXPERTS

- Fazem parte do centro de custo do Produto
- Intimidade com time dev
- Participam de todas as fases evolutivas do produto
- Atendem o time de suporte
- São a voz do time

EXPERTS (Papéis)

- Comunicações
 - Anúncios
 - Futuras publicações
 - Incidentes/Soluções
 - Post Mortem
- Sugestões (Feature Request)
- Documentação (Rascunho)
- Execução
 - Pre-Planning
 - Sprints
- Investigação cenários (N2)
- Problemas Conhecidos (Bug Report)



SHOPPING

Teams that act around cart and purchase.



MANAGEMENT

Teams that act around incidents and data



DEVELOPER

Teams that act around apps



POST PURCHASE

Teams that act around order, delivery and customer service.



MERCH. & MKT

Teams that act around product, campaign, acquisition and conversion



FINANCIAL

Teams that act around transactions



IDENTITY

Teams that act around identity, access, password



CLOUD SERVICES

Teams that create and manage cloud services and infrastructure



FIRST PARTY APPS

Teams that create strategic products to amplify our commercial scale

Mecanismos



The
True Cloud
Commerce™
Platform



Demo Friday

MECANISMOS

Ticket da Semana



Who	Service	Incident	Impact / How did it affect / Current Status
Reliability	Redis	Incorrect caching layer behavior	[Mar 30 at 4:04 ~ 10:13] Our Redis layer started to receive more data 03/29/2019, 15:40. At 03:55, 03/30/2019 many servers started to heavily evict keys due to its full memory. To avoid the eviction problem we emptied some of the Redis servers and our sharding layer started to eject this fresh memory hosts. As this occurred, more load was demanded to the remaining instances. In order to correct this problem we resharded part of our cache again to the unused Redis instances and flushed the memory of the heavily loaded machines.
Financial XP	Gateway	Increased latency	[Apr 1 at 11:50 ~ 13:00] Due to a Rate Exceeded error when trying to launch new instances for the Beanstalk environment, we were unable to auto scale. AWS is investigating the root cause for this issue.
	Janus Router	Erro de comunicação generalizado devido aumento de latência no Router	[Apr 1 at 15:14 ~ 15:20] Um tentativa de publicar uma versão do Janus Router com novas funcionalidades de identificação e autorização de usuários fez o serviço ter um aumento inesperado da latência devido ao grande volume de conta que essa nova versão realiza para os módulos do VTEX e License Manager. Foi constatada a necessidade de um cache distribuído para que o impacto desse volume não interfira no bom funcionamento desses módulos. Imediatamente foi feito o rollback da versão do Janus Router que fez sanar o problema.

Incidentes da
Semana

MECANISMOS



"We need an easy-to-use tool to investigate and test our clients' promotions."

Demo Friday

The
True Cloud
Commerce
Platform

Problemas conhecidos

MAIS NOVOS RECENTEMENTE ATUALIZADOS

Todos os problemas conhecidos ▾

Exportação de documentos com campos de duas entidades diferentes não é possível

Aberto

Master Data

Trigger não funciona

Aberto

Master Data

Problemas
Conhecidos

<https://help.vtex.com/known-issues>

Exportação de documentos com campos de duas entidades diferentes não é possível

Master Data

Aberto



Jonathan Korn

Atualizado por último

12/04/2019

Sumário

O usuário deseja exportar documentos que possuem campos de duas entidades diferentes. Entretanto, a possibilidade de exportar entre entidades foi descontinuada recentemente, impedindo o usuário de fazer a exportação.

Neste exemplo, iremos analisar um caso em que o usuário queira exportar o email e o endereço.

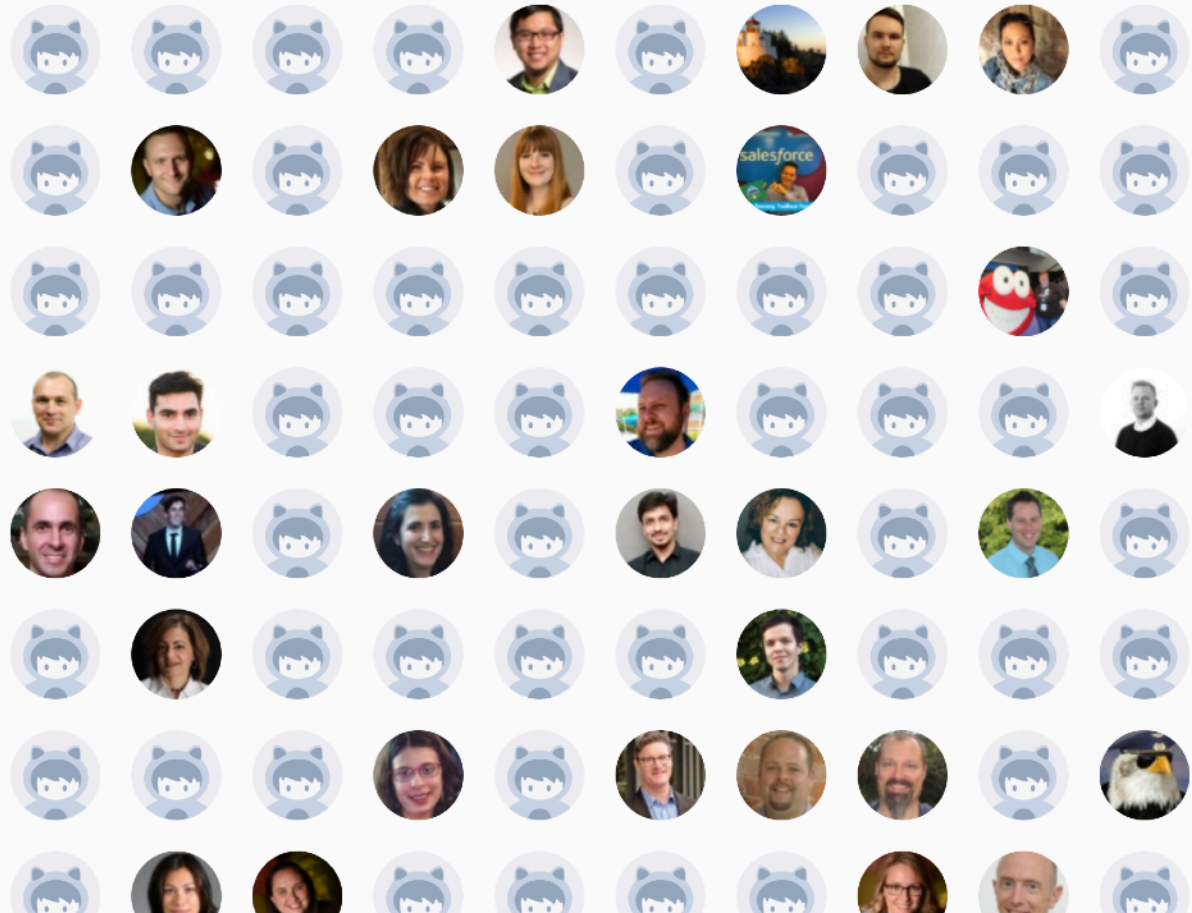
Workaround

Para obter o mesmo resultado, basta seguir os passos abaixo:

1. Acesse a a entidade AD e selecione os campos desejados marcando o campo userID, inclusive.
2. Em seguida, selecione os campos desejados na entidade CL, também marcando o campo userID.
3. Com as duas planilhas em mão, é possível unir as duas informações em uma planilha só utilizando o userID como chave.

Problemas
Conhecidos

Reported By (352)



Problemas
Conhecidos

No incidents reported.

May 7, 2019

Extended Delays

Resolved - Between 10:15 AM and 12:30 PM UTC-3 (BRT), we experienced delays when using some resources of our platform. We are working to avoid this issue in the future. The service is now operating normally.

May 7, 14:05 GMT-03:00

Monitoring - We can confirm an improvement on the extended delays in our platform. We are monitoring the result of our actions.

May 7, 12:42 GMT-03:00

Identified - We are continuing to work towards full resolution of this issue. We continue to work on recovery.

May 7, 12:17 GMT-03:00

Monitoring - We can confirm an improvement in the elevated error rates in our platform. We are monitoring the result of our actions.

May 7, 11:04 GMT-03:00

Identified - We are continuing to work towards full resolution of this issue. We continue to work on recovery.

May 7, 10:56 GMT-03:00

Investigating - We are investigating extended delays to use some resources of our platform.

May 7, 10:32 GMT-03:00

May 6, 2019

Status



<https://status.vtex.com>

Métricas do Produto

—

Product

Team

-  Positive result
-  Negative result

 Increased by xx%

 Decreased by xx%

Currency: USD
USDBRL @3.7 constant

Stores using new My Account

19Q1 Achieved

581

Proposed: **1078** **46%** 


Previous quarter
(18Q4)

20,5% 

Previous year same
quarter (18Q1)

-

Next Quarter Goal (19Q2)

1750 **200%** 

Subscription order success rate

19Q1 Achieved

75%

Proposed: **75%** **0%**

Previous quarter
(18Q4)

14% 



Previous year same
quarter (18Q1)

-

Next Quarter Goal (19Q2)

75% **0%**

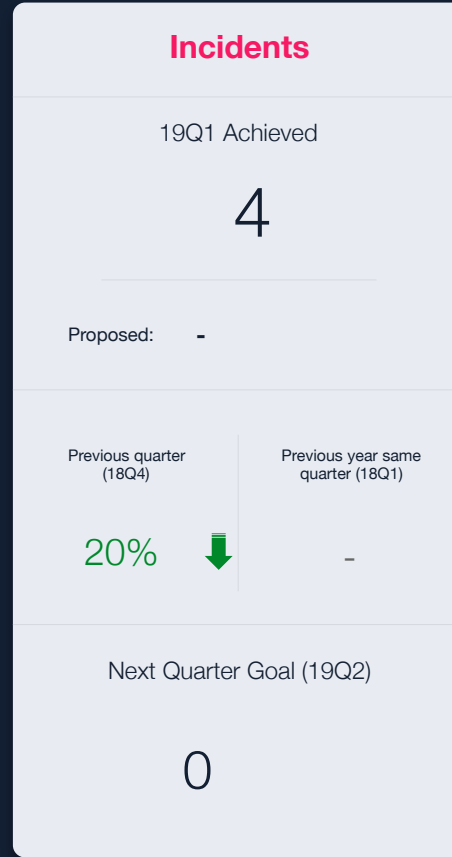
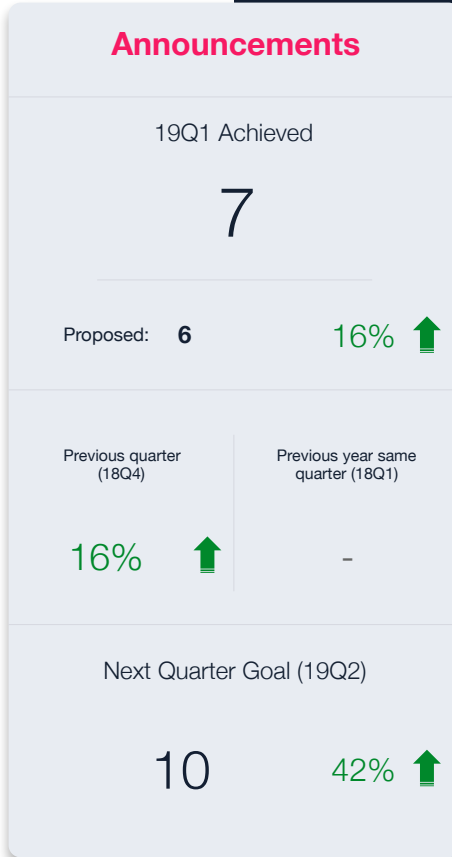
Experience

-  Positive result
-  Negative result

 Increased by xx%

 Decreased by xx%

Currency: USD
USDBRL @3.7 constant



Experience

 Positive result

 Negative result

 Increased by xx%

 Decreased by xx%

Currency: USD
USDBRL @3.7 constant

FirstReplyTime

19Q1 Achieved

2.32hrs

Proposed: **1.0 hr** **56%** 


Previous quarter
(18Q4)

17% 

Previous year same
quarter (18Q1)

-

Next Quarter Goal (19Q2)

1.0hr **56%** 

RequesterWaitTime

19Q1 Achieved

8.31hrs

Proposed: **8%** **3,7%** 

Previous quarter
(18Q4)

4,3% 

Previous year same
quarter (18Q1)

-

Next Quarter Goal (19Q2)

8hrs **3,7%**

Rituais entre Produto e Suporte

—

Planejamento de Entregas (Pre-Planing)

- Organizadas em um único repositório
- Mensuráveis
- Avaliação de impacto de negócio e valor entregue em cada demanda
- Todas as partes interessadas envolvidas
- O processo de priorização transparente

Planejamento de Entregas (Estrutura)

- Id
- Assunto
- Impacto no negócio (Descritivo)
- Tipo (Bug/Nova Funcionalidade)
- Tipo de Impacto
(Vendas, Conversão, Operacional, Custo)
- Nivel do Impacto (Alto, Medio, Baixo)
- Tipo Cliente (1-3)
- Posicionamento Estratégico (Nenhum, Internacionalização, Mercado A)
- Alcance na Base (25%, 50%, 75%, 100%)
- Tempo no Backlog
- Status

Lições Aprendidas

- XP faz parte do time de produto e não suporte
- Falta de definição de papéis no XP
 - Analise X Execução
- Expert (Analista) atende suporte e não cliente final
 - Dificuldade de dizer não para o cliente.
 - Comunicação é diferente
 - Não tem contexto e relacionamento
 - Não educa o time de suporte
- Perda da referência no time de suporte

Resumo

- Empoderamento do time de suporte
- Seja mais transparente possível
- Tenha ferramentas para facilitar comunicação do suporte com pronto
- KPI's de atendimento no produto
- Rituais do time do suporte com demais áreas da empresa
- O suporte deve influenciar e não orientar o desenvolvimento do produto

Vantagens até agora

- Suporte mais protagonista (Admiração)
- Maior visibilidade e previsibilidade de toda empresa
- Desenvolvimento exponencial do Expert
- Redução do efeito “Quem grita mais..”
- Redução 40% Requester Wait time em alguns time

Obrigado!

gustavo@vtex.com