

Implementação de metodologia ágil em áreas de operações: um estudo de caso sobre a Ouvidoria da IBM (International Business Machine)

Arllon Souza Viçoso
Davi de Pinho Spilleir
Melissa Schetini
12-11-2019



LA Complaint Management CoE



Autores



Arllon Souza Viçoso

Bacharel em Ciências da Computação pela Universidade Paulista e MBA em Gestão Estratégica de Negócios pela FIAP. Líder do Centro de Complaint Management para a América Latina, Ombudsman da IBM Brasil e do Banco IBM. (arllons@br.ibm.com)



Davi de Pinho Spilleir

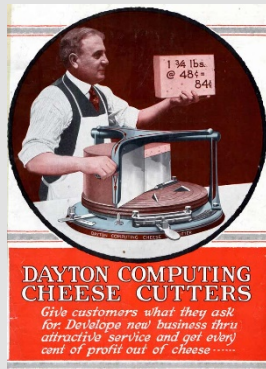
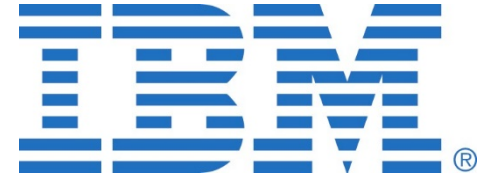
Mestre em Sustentabilidade pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, pós-graduado em Gestão pela USP de Piracicaba e bacharel em Comércio Exterior pela PUC-Campinas. (dpinho@br.ibm.com)



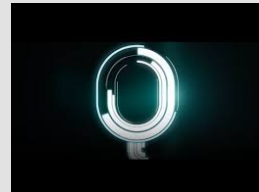
Melissa Schettini

Bacharel em Ciências Social pela Universidade de São Paulo. (melsch@br.ibm.com)

IBM



IBM Watson



Ombudsman IBM



Global Complaint Management



LA Complaint Management CoE



Metodologia Ágil

O Manifesto Ágil

3 Aspectos de Coesão da Equipe

Indivíduos e Interações,
mais que processos e ferramentas



Software em funcionamento
mais que documentação abrangente

Responder a mudanças
mais que seguir um plano

Colaboração com o cliente
mais que negociação de contratos

1. Engajamento para com as tarefas;
2. Atração interpessoal;
3. Orgulho e sentido de pertencimento de equipe.

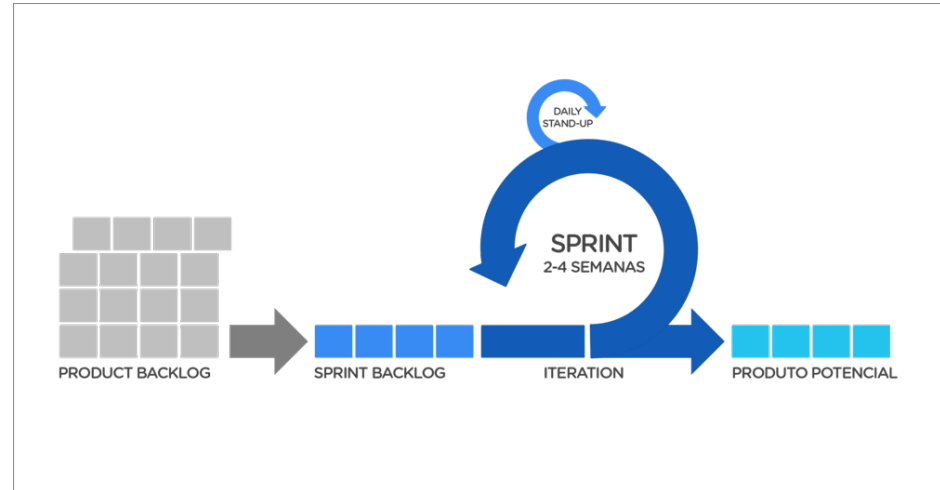
Implementação

- Implementação em grande escala;
- Redução das camadas hierárquicas;
- Restruturação das equipes;
- Modificação das métricas;
- Mindset.



Resultados

- Empoderamento do time;
- Motivação do time;



Resultados

- Cycle Time (tempo de solução de uma demanda);

8,9%

- NPS (Net Promoter Score);

10,5%

Clientes Externos

13,5%

Clientes Internos



