



Inovação e simplicidade: como transformar a vida de seus clientes

Tiago Galli
Setembro/2019



2000



Consultor

2001

nextel

Diretor de Produto e Marketing

2012



General Manager

2018

Diretor de Negócios
amazon

2019

C6BANK

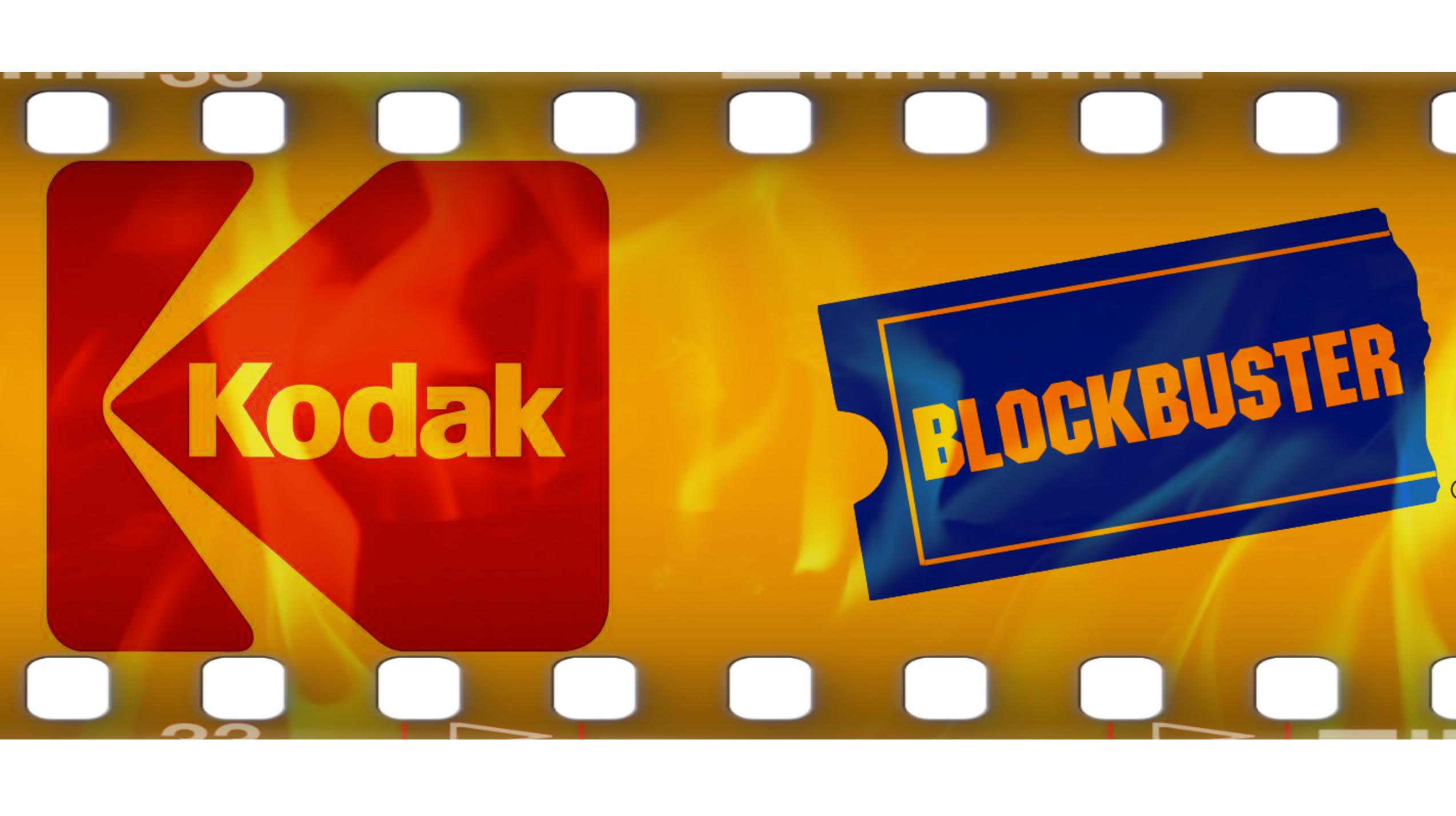
Partner –
Head de NN



**O QUE VEM À SUA
MENTE QUANDO VOCÊ
PENSA EM INOVAÇÃO?
QUE PESSOAS? QUE
MARCAS? QUE
MUDANÇAS?**



**QUE MARCAS VOCÊ
LEMBRA QUANDO PENSA
NAS EMPRESAS QUE
PERDERAM O TREM E
FALHARAM AO NÃO
INOVAR?**

The image features a horizontal film strip with sprocket holes. The background is a vibrant, abstract pattern of yellow and orange flames. On the left, a large red shape with a white outline of the letter 'K' contains the word 'Kodak' in a bold, yellow, sans-serif font. On the right, a blue movie ticket stub with a white scalloped edge is tilted upwards and contains the word 'BLOCKBUSTER' in a bold, orange, sans-serif font.

Kodak

BLOCKBUSTER



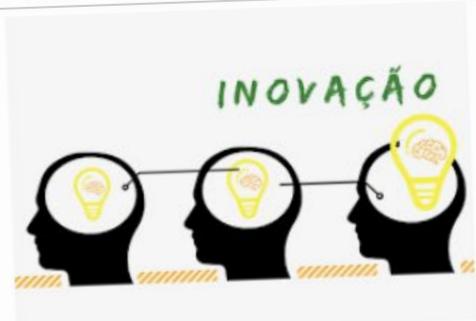
Shell Brasil seleciona três projetos por meio d...
noticias.portaldaindustria.com.br



Olhar de Líder: Inovação ou morte!
istoedinheiro.com.br



Empresas brasileiras lideram inovação na Am...
iplacecorp.com.br



Ciência e Tecnologia: Estão abertas inscriçõe...
aen.pr.gov.br



O que é ciclo de inovação e qual sua impor...
blog.infoxnet.com.br



Inovação radical e inovação incremental: saiba qu...
setting.com.br



O que é inovação radical e por que entendê...
vanzolini.org.br

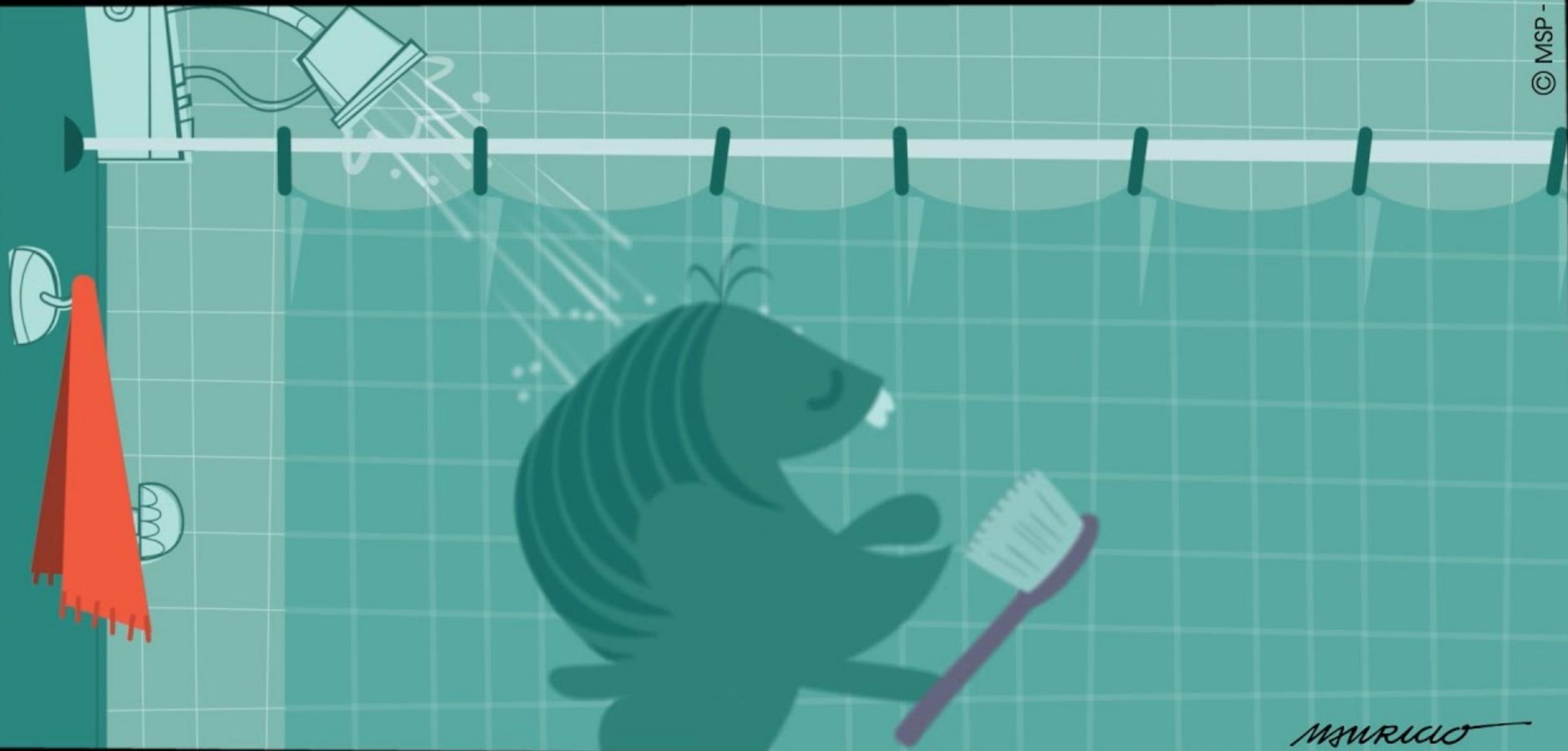


Há perigo na estagnação, é preciso inovação para...
viasoft.com.br



CANTANDO NO CHUVEIRO

© MSP - BRASIL



Maurício



Hell froze over



O processo de inovação

OBSERVAÇÃO



EXPERIMENTAÇÃO



APRENDIZADO



CRESCIMENTO

(aka Inovação)





status quo

INOVAÇÃO

DISRUPTIVA

INOVAÇÃO

EVOLUTIVA

**PORTO
SEGURO**



1ª operadora a....

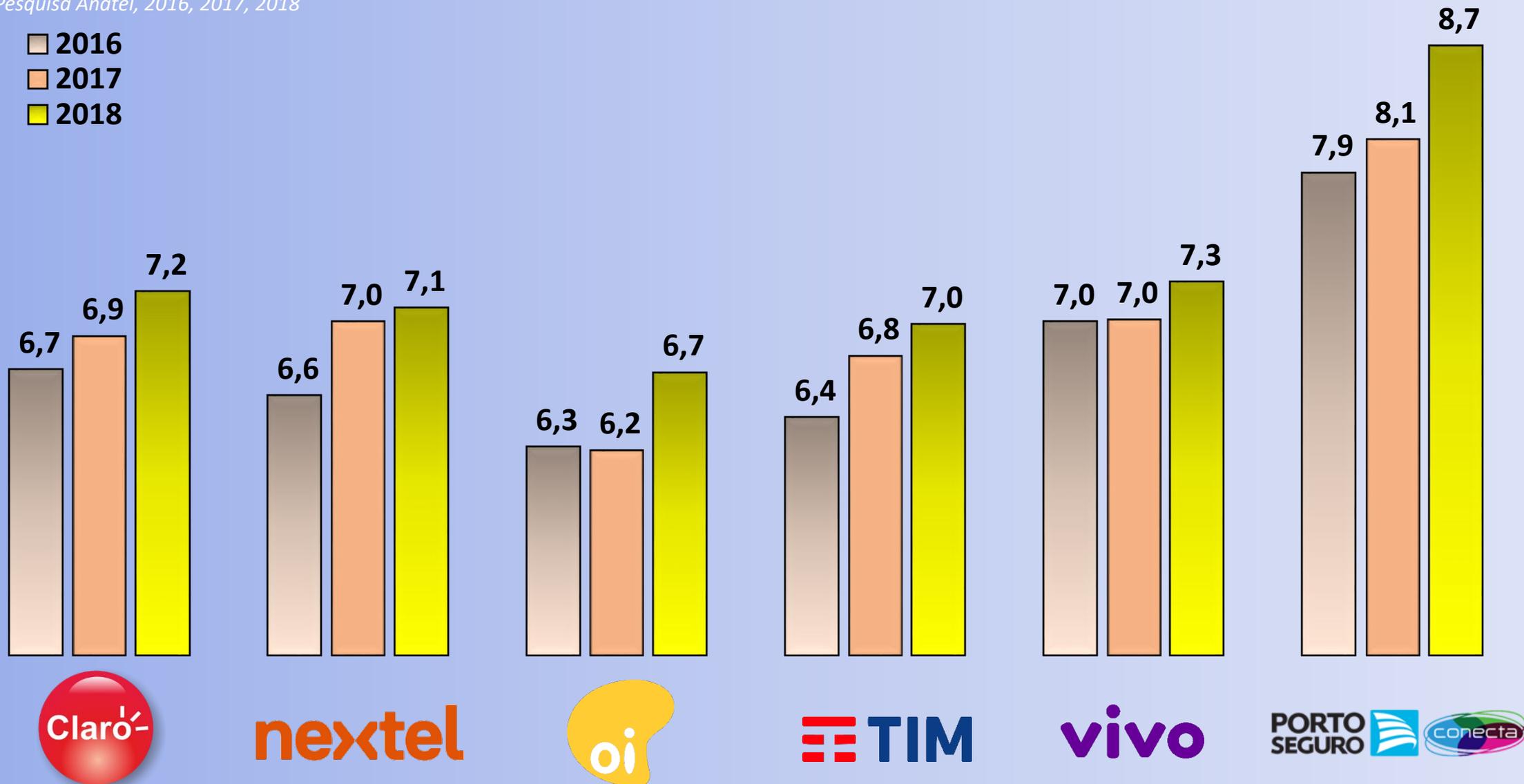
- Lançar um plano **ilimitado**.
- Retirar **contratos** de 12 meses dos planos pós-pagos.
- Possibilitar que cliente **mude de plano** sem pagar multas.
- Oferecer um **app** aos clientes para consultar **consumo**, faturas, chat.
- Não precisar de nenhum **papel** para contratar um plano.
- **Não limitar** a velocidade de internet.
- Fazer mudanças ao mesmo para **clientes e não clientes**.
- **Cumprir todas** as regras da Anatel para atendimento ao cliente.

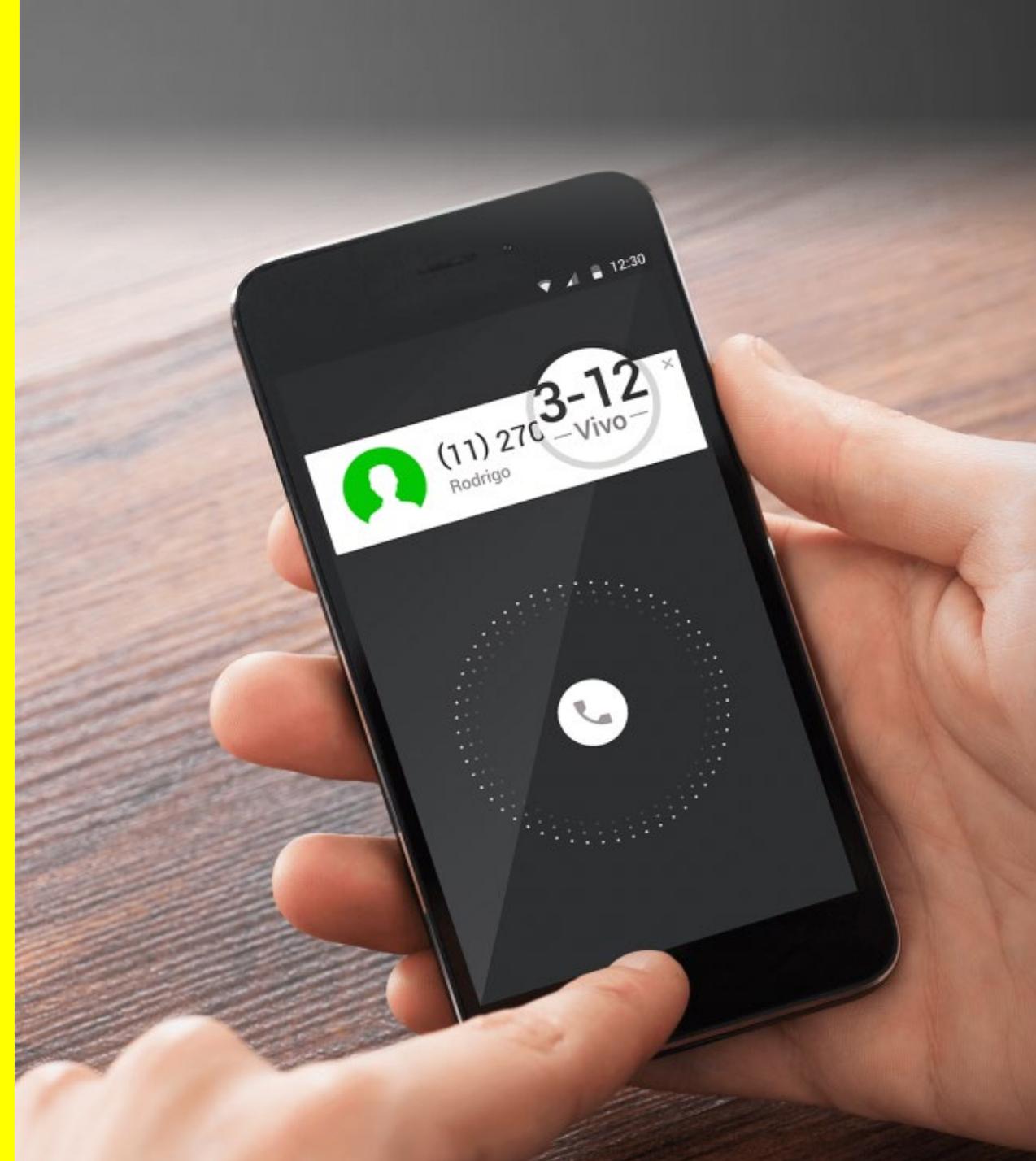
- **Primeira operadora a realmente se importar com a satisfação do cliente.**

Satisfação Geral por operadora móvel

Fonte: Pesquisa Anatel, 2016, 2017, 2018

- 2016
- 2017
- 2018

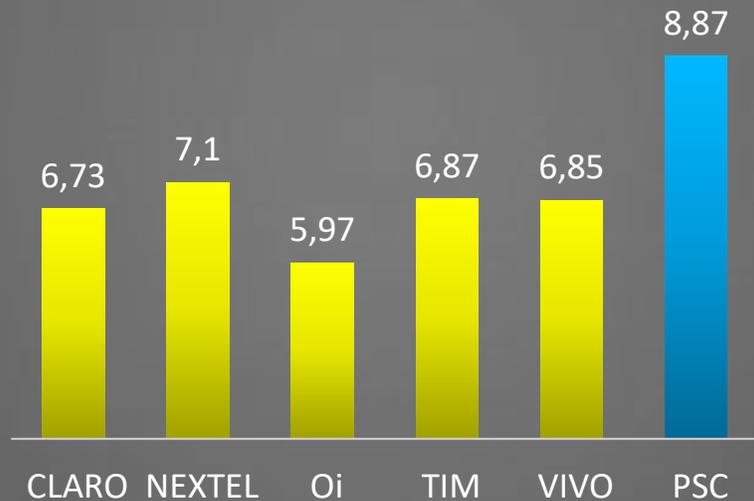




FACILIDADE DE ENTENDIMENTO DOS PLANOS CONTRATADOS



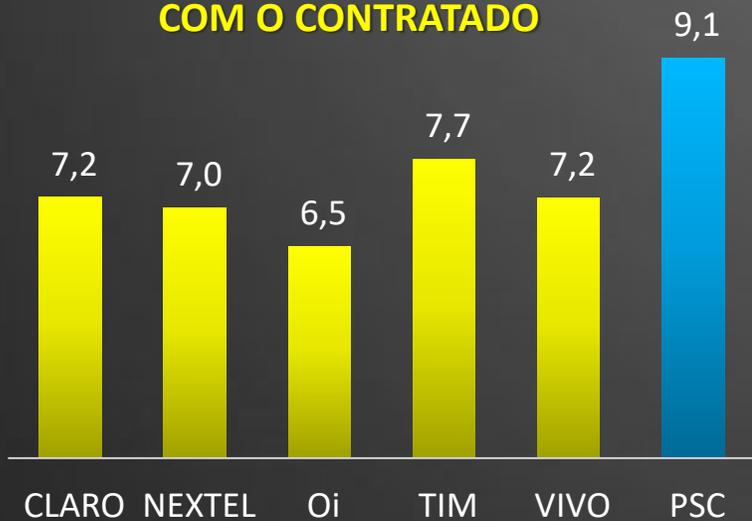
OPERADORA CUMPRE O QUE PROMETE



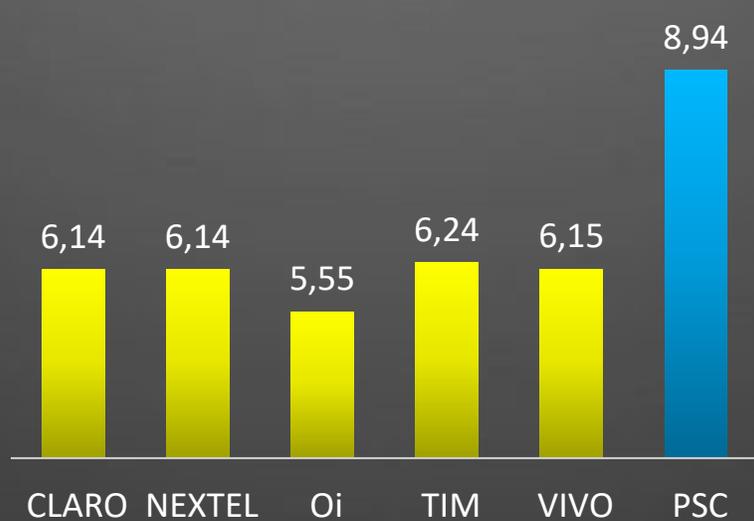
DISPONIBILIDADE DE INTERNET 3G/4G



COBRANÇA DOS VALORES DE ACORDO COM O CONTRATADO

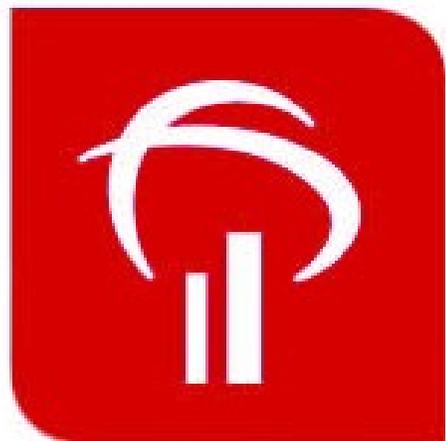


QUALIDADE DO ATENDIMENTO



TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO





(por isso me juntei ao C6Bank)

1

Inovação é um processo. Disciplinado. Contínuo.

2

É papel do líder construir um ambiente onde o processo de aprendizado possa acontecer, seja priorizado, reconhecido e seguro.

3

As inovações evolutivas podem ser seu grande diferencial competitivo. Pare de buscar “apenas” as inovações disruptivas.

4

A inovação é transversal. O cliente é único para os diferentes produtos.



5

O cliente.

Nunca vai reclamar de pagar mais barato.

Nunca vai reclamar se receber o produto mais rápido.

Nunca vai reclamar quando você simplificar sua vida e retirar processos burocráticos do caminho.

C6 BANK

- Conta Digital gratuita.
- Saques e TED ilimitadas
- Cartão de Débito e crédito sem anuidade.
- C6 Kick – TED por número de celular.
- C6 Taggy – pedágios sem filas e sem mensalidades.
- Investimentos CDI 118%

