



Exemplos de OKRs



Os Objectives and Key Results (OKRs) são uma metodologia amplamente utilizada para definir e medir objetivos estratégicos em várias áreas de uma organização, incluindo Product & Service Management. A seguir, são apresentados exemplos detalhados de OKRs para essa área, focados em melhorar a satisfação do cliente, acelerar a inovação, expandir a participação de mercado, melhorar a eficiência operacional e aumentar a

rentabilidade. **Objetivo: Melhorar a Satisfação do Cliente com Produtos e Serviços**

- KR1: Aumentar o Net Promoter Score (NPS) de 45 para 60 até o final do Q2.
- KR2: Reduzir o tempo médio de resposta do suporte ao cliente de 4 horas para 2 horas até o final do Q2.
- KR3: Implementar um sistema de feedback contínuo e obter 500 respostas de clientes até o final do Q2.

Objetivo: Acelerar o Ciclo de Inovação do Produto

- KR1: Lançar cinco novos recursos solicitados por clientes até o final do Q3.
- KR2: Reduzir o tempo médio de desenvolvimento de novos produtos em 25% até o final do Q3.
- KR3: Realizar três hackathons internos para gerar ideias inovadoras e implementar pelo menos duas delas até o final do Q3.

Objetivo: Expandir a Participação de Mercado

- KR1: Aumentar as vendas do produto XYZ em 30% em relação ao trimestre anterior até o final do Q4.
- KR2: Estabelecer parcerias com 10 novos distribuidores estratégicos até o final do ano.
- KR3: Participar de cinco feiras e eventos do setor para promover o produto XYZ e gerar 200 leads qualificados até o final do Q4.

Objetivo: Melhorar a Eficiência Operacional

- KR1: Automatizar 50% dos processos de suporte ao cliente até o final do Q3.
- KR2: Reduzir o número de defeitos em produtos lançados em 30% até o final do Q3.
- KR3: Implementar um sistema de gestão de desempenho que cubra 100% dos colaboradores da área até o final do Q3.

Objetivo: Aumentar a Rentabilidade

- KR1: Aumentar a margem de lucro bruto em 5% até o final do Q4.
- KR2: Reduzir os custos operacionais em 10% até o final do Q4.

- KR3: Lançar uma campanha de upsell que resulte em um aumento de 15% na receita de clientes existentes até o final do Q4.



CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável