

Playbook – Adoção do Produto

Objetivo

Garantir que o cliente e seu time **incorporem o produto à rotina**, aumentando engajamento, uso efetivo e percepção de valor.

Preparação (antes das ações)

- Revisar métricas iniciais de uso do cliente (dashboard de adoção, logins, funcionalidades utilizadas).
- Mapear usuários principais e potenciais champions.
- Definir agenda de check-ins automáticos e calls de alinhamento.

Ações do CSM

1. Monitoramento Ativo do Uso

- a. Revisar dashboards de uso diariamente ou semanalmente.
- b. Identificar usuários inativos ou funcionalidades pouco utilizadas.
- c. Detectar riscos de churn ou barreiras de adoção.

2. Check-ins Automáticos + Call de Alinhamento

- a. **Check-ins automáticos:** disparo de e-mails ou relatórios de uso para o cliente, destacando métricas, conquistas e próximos passos.
- b. **Call de alinhamento (Mid/Enterprise):**
 - i. Revisar progresso do cliente e adoção de funcionalidades.
 - ii. Tirar dúvidas e apresentar melhores práticas.
 - iii. Reforçar como o uso contínuo gera valor e ROI.

3. Identificação de Usuários-chave (Champions)

- a. Mapear usuários engajados e influentes dentro do time do cliente.
- b. Engajar esses champions para disseminar boas práticas e servir como referência interna.
- c. Incluir champions em grupos de comunicação, webinars ou treinamentos avançados.

Entregáveis

- Relatório de adoção com métricas atualizadas.
- Lista de usuários-champions identificados.
- Registro de ações corretivas ou ajustes sugeridos.
- Agenda e resumo da call de alinhamento.

Valor entregue ao cliente

- Confirmação de que o produto está sendo **adotado corretamente pelo time**.
- Suporte ativo para remover barreiras e dúvidas.
- Identificação de usuários internos que podem **amplificar o sucesso** da solução.

Modelo de Material para Entregar ao Cliente – Relatório de Adoção

Cliente: [Nome da Empresa]

Data: [dd/mm/aaaa]

CSM Responsável: [Nome / Contato]

1. Visão Geral de Adoção

Objetivo desta fase: garantir que o produto esteja incorporado na rotina da equipe.

Indicador	Meta Inicial	Resultado Atual	Status
Usuários ativos (%)	[Ex.: 80%]	[Ex.: 72%]	 Em andamento
Funcionalidades principais em uso	[Ex.: 3 de 5]	[Ex.: 2 de 5]	 Atenção
Sessões semanais médias	[Ex.: 50]	[Ex.: 47]	 Ok
Health Score	[Ex.: Verde/Amarelo/Vermelho]	[Atual]	[Status]

2. Champions Identificados

- **Nome / Cargo** – [Usuário mais ativo ou engajado]
- **Nome / Cargo** – [Usuário que será referência para o time]
- **Nome / Cargo** – [Usuário em destaque por boas práticas]

 *Esses usuários serão fundamentais para multiplicar o conhecimento e reforçar o uso dentro da sua empresa.*

3. Conquistas Até Agora

- Integrações concluídas
- Treinamento inicial aplicado ao time
- Primeiras rotinas de uso estabelecidas
- Engajamento crescente nas funcionalidades-chave

4. Próximos Passos

Data prevista	Atividade	Responsável (Cliente)	Responsável (CSM)

[dd/mm]	Treinamento avançado de funcionalidades	[Nome]	[Nome]
[dd/mm]	2º Check-in de Adoção	[Nome]	[Nome]
[dd/mm]	Revisão de métricas de uso	[Nome]	[Nome]

5. Valor Entregue Nesta Etapa

- Clareza sobre indicadores de adoção.
- Identificação de champions internos.
- Estrutura para garantir uso contínuo do produto.
- Preparação para ROI nas próximas fases.

 **Observação:** Este relatório pode ser atualizado mensalmente ou trimestralmente e enviado como PDF ao cliente, funcionando como evidência de valor + checkpoint da parceria.