

Nova jornada e app dos promotores

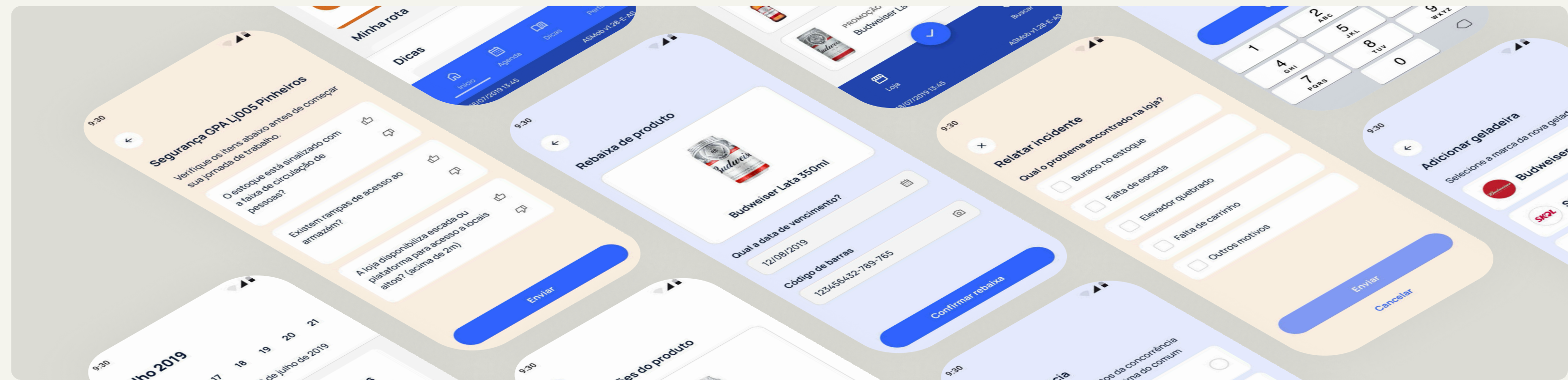
UMA OPERAÇÃO DE CAMPO ENORME PRECISAVA TRANSFORMAR ESTRATÉGIA EM EXECUÇÃO

Redesenhamos o aplicativo e o processo de trabalho dos promotores a partir da realidade do ponto de venda. O resultado foi uma solução mais aderente à operação e uma mudança que foi além do produto, alcançando também o serviço e a operação.

Liderei o projeto da investigação ao redesign do produto, integrando pesquisa, exploração, estratégia e construção da solução.

Líder + 1 designer + 3 pesquisadores + PO + Líder técnico •
2019 • ~ 20 semanas

CERVEJARIA
ambev



Contexto

Nova jornada e app dos promotores

A Ambev possui uma rede de funcionários responsáveis por fazer a estratégia da marca acontecer dentro dos pontos de venda: os promotores.

Todos os dias, eles visitavam mercados, hipermercados, atacarejos, adegas e empórios para repor produtos, conferir a exposição, acompanhar estoques, identificar rupturas e executar ações promocionais.

Cada promotor tinha uma agenda de visitas e tarefas para cumprir em cada loja. Para isso, usava um aplicativo que reunia agenda, planogramas, registros de problemas, validações da estratégia e demais tarefas da operação.

Na prática, eram eles que transformavam a estratégia definida pela Ambev em algo visível na loja. Se a estratégia dizia o que deveria estar na gôndola, eram os promotores que faziam isso acontecer.



Desafio

Nova jornada e app dos promotores

Análises prévias mostraram uma diferença entre a estratégia definida pela Ambev e o que acontecia, na prática, dentro das lojas. Apesar dos acordos firmados com os estabelecimentos, a execução nem sempre acontecia como planejado.

Entre os principais problemas estavam:

- falta de produtos nas gôndolas (rupturas);
- produtos vencendo no estoque;
- estratégias promocionais não executadas;
- espaços em gôndola ocupados pela concorrência.

O problema tinha duas frentes: o processo de trabalho e a ferramenta usada pelos promotores.

A hipótese inicial era que os promotores estavam distantes do processo apresentado nos treinamentos e não seguiam as etapas definidas nem as orientações do aplicativo.



Workshop stakeholders

O DESAFIO ERA FAZER A ESTRATÉGIA SOBREVIVER À REALIDADE DAS LOJAS

Processo

Nova jornada e app dos promotores



Investigação

- Workshop de alinhamento com stakeholders
- Questionário com a base de promotores
- Grupo focal com promotores
- Avaliação do aplicativo
- Observação em campo
- Análise dos dados e descobertas



Exploração

- Workshop de co-criação com stakeholders
- Criação de hipóteses de processo
- Prototipação das POCs
- Avaliação contextual das POCs
- Testes de usabilidade
- Refinamento da solução



Solução

- Redesign do aplicativo
- Alinhamento com a equipe de engenharia
- Apresentação para a camada estratégica da empresa
- Propostas de evolução do sistema
- Mapeamento de melhorias em sistemas integrados

Investigação

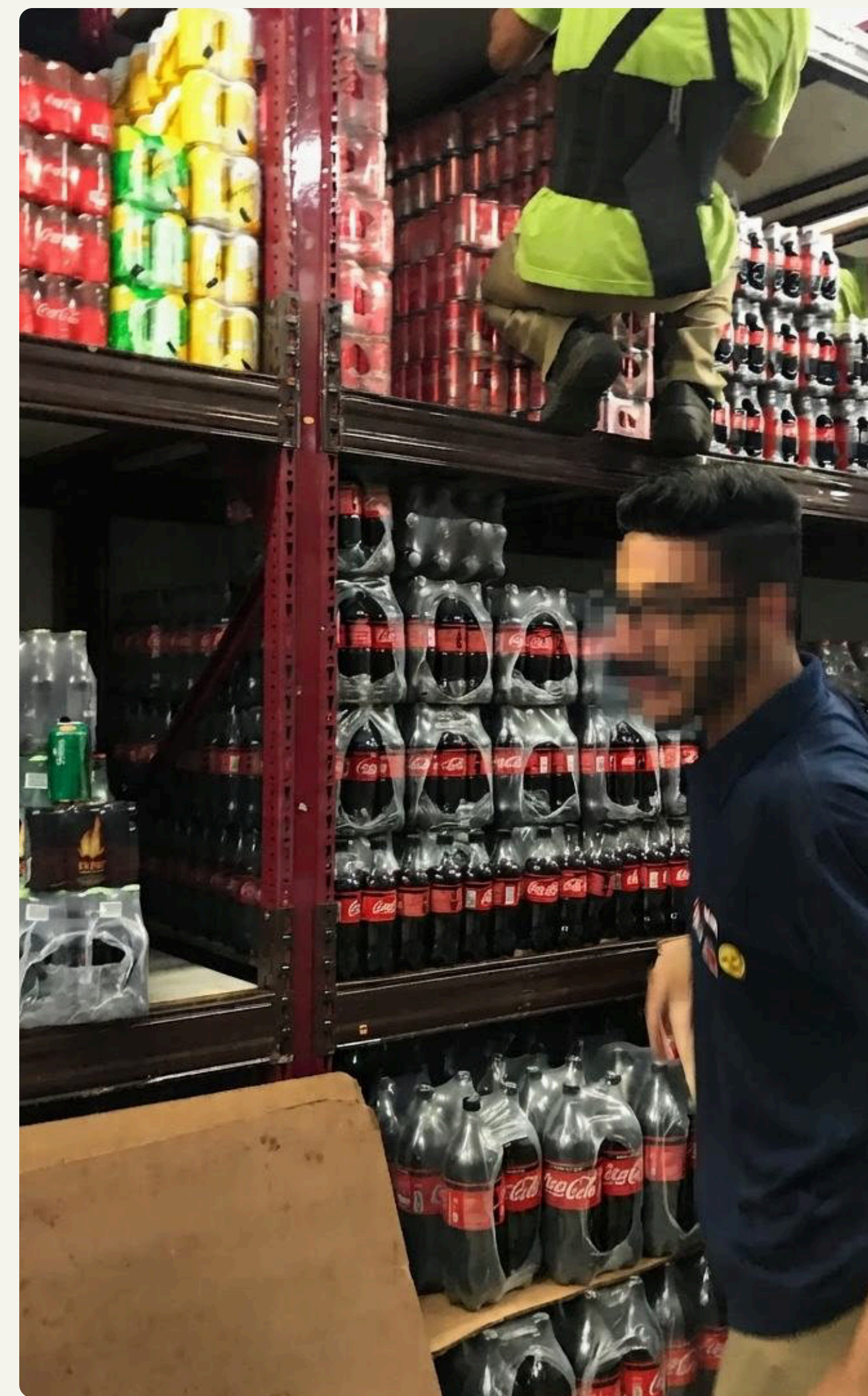
Nova jornada e app dos promotores

COMEÇAMOS ENTENDENDO QUEM FAZIA O TRABALHO.

O objetivo era entender o que acontecia quando a estratégia saía da apresentação e chegava à gôndola. Para isso, combinamos a visão dos stakeholders, dados qualitativos e observação em campo.

Aplicamos um questionário a toda a base de promotores para entender seus perfis. Depois, realizamos um grupo focal para explorar as dificuldades da rotina e fomos a campo acompanhar 12 promotores em suas lojas.

Também fizemos uma auditoria completa do aplicativo utilizado no dia a dia.



Descoberta

Nova jornada e app dos promotores

Na rua, o processo oficial encontrou a rotina possível.

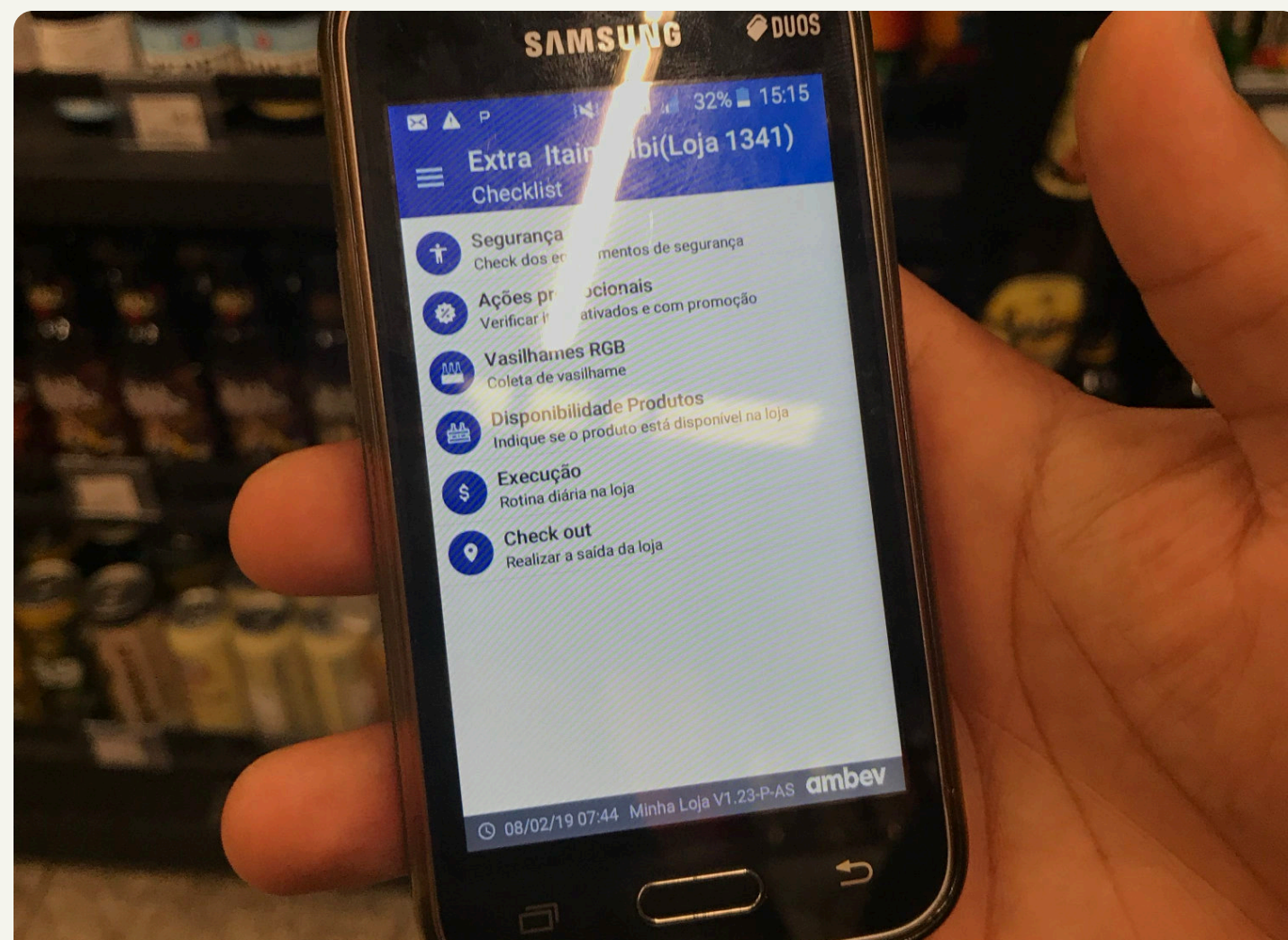
A observação mostrou um trabalho muito mais complexo do que o processo desenhado. Os promotores organizavam estoque, limpavam gôndolas, negociavam com gerentes e adaptavam suas rotas conforme transporte, disponibilidade da loja e cobertura de rede.



O PROBLEMA NÃO ERA O PROMOTOR: ERA O SERVIÇO DESENHADO SEM CONSIDERAR A REALIDADE DELE.

O problema não estava apenas em uma única tela ou no comportamento do promotor. Era sistêmico: produto, processo e operação não consideravam a realidade do trabalho.

Essa hipótese passou a orientar as propostas de solução.



Exploração

Nova jornada e app dos promotores

TESTAMOS DUAS POCS
EM CONTEXTO REAL.



A descoberta mudou a pergunta.

Em vez de reforçar o processo existente, exploramos duas formas de organizar o trabalho. Testamos cada hipótese com 4 promotores durante 2 semanas, avaliando execução, qualidade, usabilidade e percepção.

- **Hipótese 1 — Rotina ideal**
Seguia melhor o processo desenhado, mas tinha menor aderência à realidade.
- **Hipótese 2 — Rotina real, melhorada**
Equilibrava melhor o processo com as condições reais de trabalho.

A realidade venceu.

A segunda hipótese apresentou melhor aderência durante os testes.

A solução não precisava adaptar o promotor. Precisava se adaptar à realidade dele.

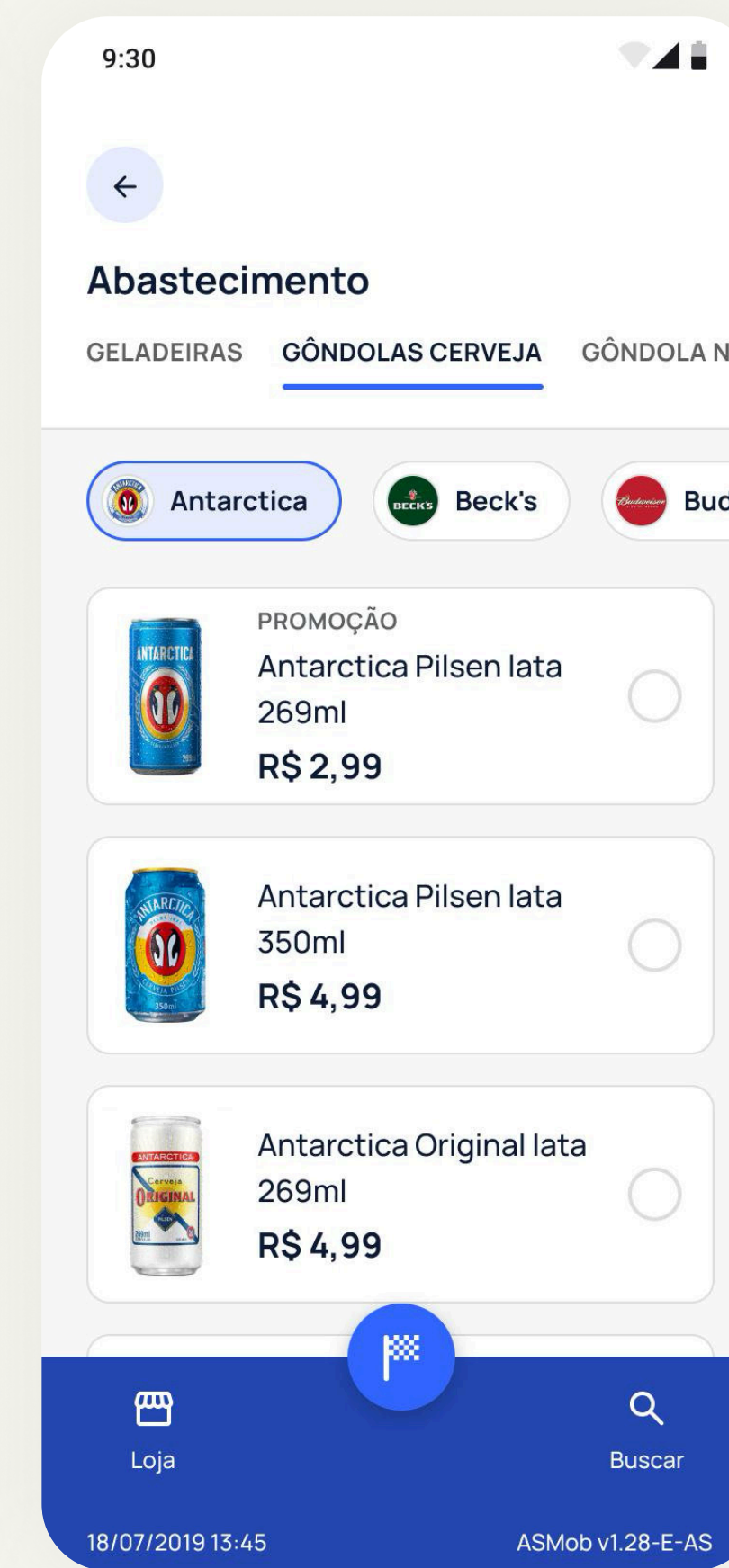
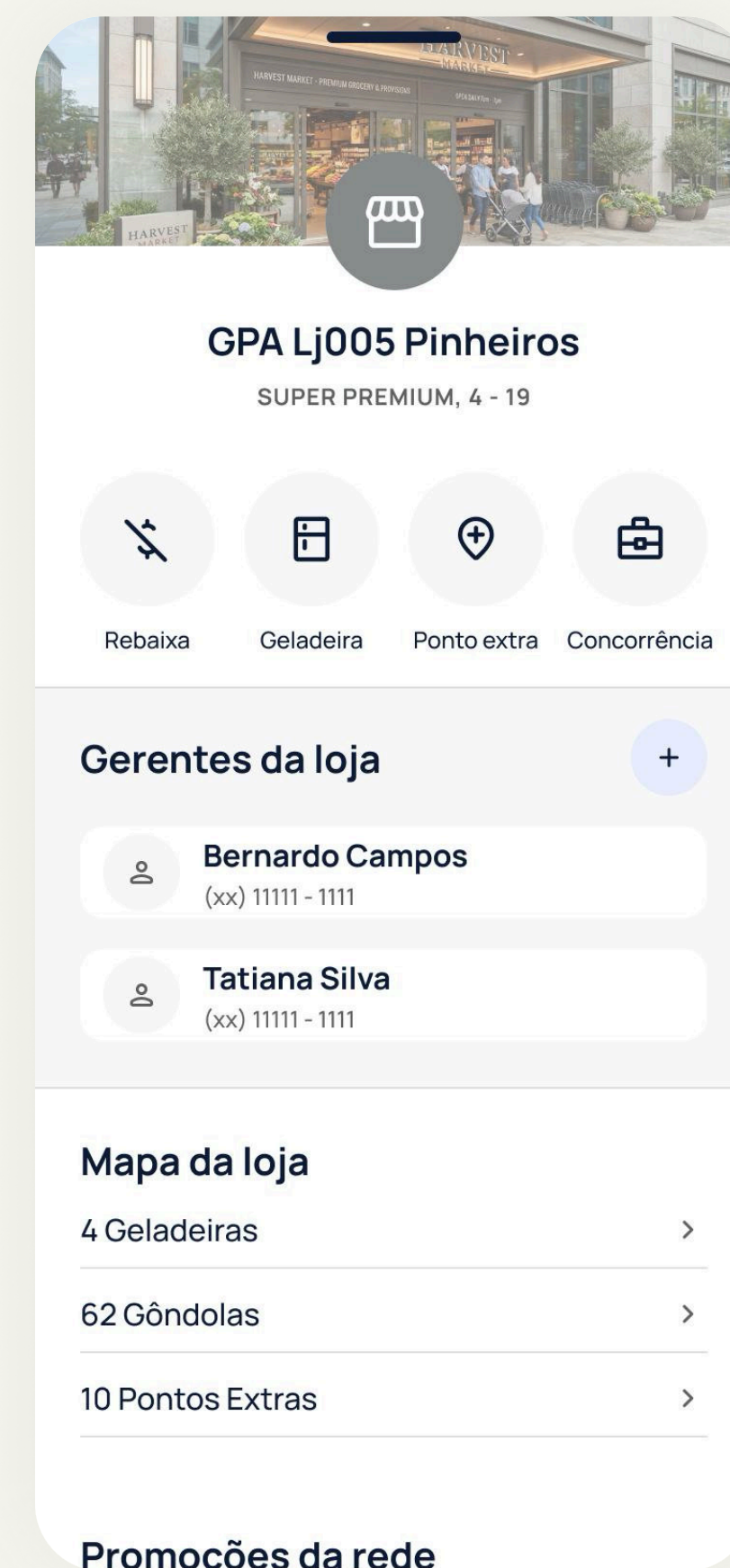
Solução

Nova jornada e app dos promotores

O redesign transformou a ferramenta em apoio à execução, ajudando o promotor a orientar, agir, registrar e acompanhar sua performance.

- **Orientar**
Tarefas e prioridades.
- **Agir**
Decisões diante de rupturas e situações da loja.
- **Registrar**
Estoque, consumo e execução.
- **Aprender**
Performance e problemas recorrentes.

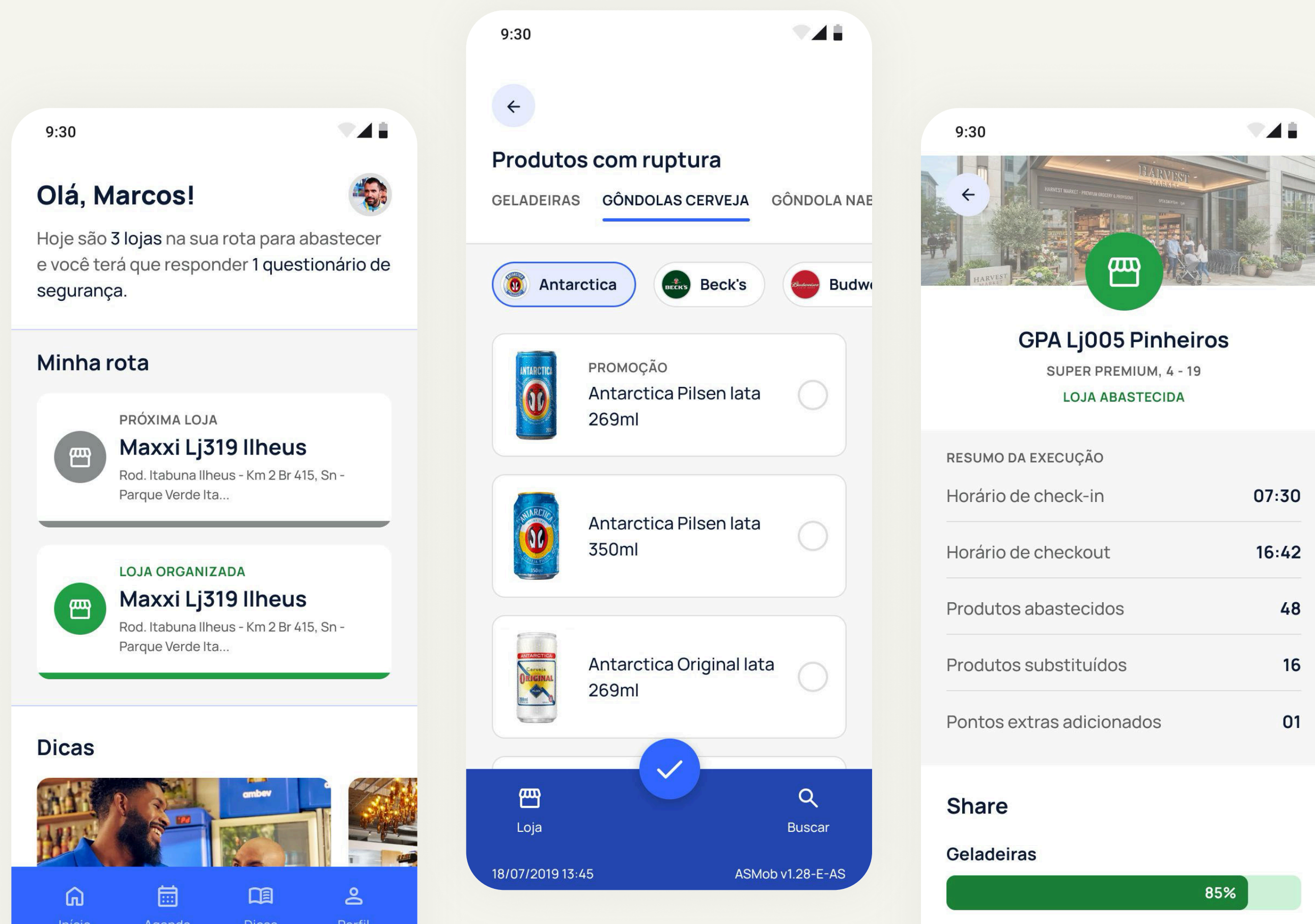
O APLICATIVO DEIXOU DE REGISTRAR O TRABALHO E PASSOU A ORIENTAR O TRABALHO.



Solução

Nova jornada e app dos promotores

APOIO À JORNADA DE PONTA A PONTA



O redesign combinou fluxo, informação e orientação para apoiar as situações que mais impactavam o trabalho.

- Mix — Orientação para cada loja.
- Rupturas — Substituições conforme as regras da operação.
- Dados de campo — Registros e evidências da loja.
- Performance — Dados de execução e feedback.

De “preencha o processo” para “vamos apoiar você a executar o trabalho”.

O promotor passou a acompanhar sua performance, conectando execução e feedback no mesmo lugar.

Nova jornada e app dos promotores

Nova jornada e app dos promotores

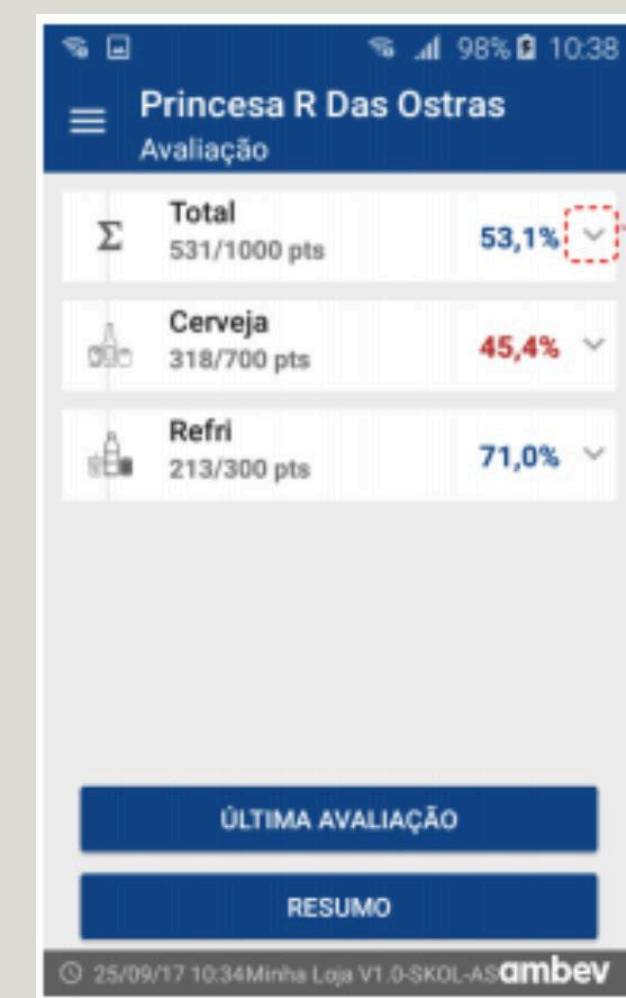
Impactos

Nova jornada e app dos promotores

O produto sozinho não resolveria.

O projeto mostrou que a melhoria da interface precisava vir acompanhada de mudanças no serviço e na operação. Após a mudança, observamos sinais consistentes de melhoria na operação:

- Maior aderência ao mix e à exposição esperada.
- Menos divergências em preço, ruptura e outras situações críticas.
- Mais execução promocional com mais pontos conquistados no ponto de venda.
- Melhor percepção da ferramenta pelos promotores.



ANTES



DEPOIS

“...SE FUNCIONAR ASSIM, EU MARCO E ELE MOSTRA OS PRODUTO, É MELHOR QUE ANOTAR NO PAPEL...”

Comentário de um promotor

Impactos

Nova jornada e app dos promotores

O IMPACTO FOI ALÉM
DO APLICATIVO.

O projeto também levou ao replanejamento da distribuição de visitas e abriu novas frentes de evolução entre produto, operação e logística.

Não redesenhamos apenas um aplicativo.
Redesenhamos a relação entre estratégia,
operação e trabalho de campo.





Vamos conversar

Tem algo no seu produto que ainda não faz sentido?
Vamos descobrir por quê.

ABERTO A NOVAS OPORTUNIDADES

✉ oi@dangran.co

🔗 [linkedin.com/in/dangranero](https://www.linkedin.com/in/dangranero)

