

DIAGNÓSTICO OPERACIONAL | HABLLA

DIAGNÓSTICO DE USABILIDADE

Operação Hablla — segunda sessão presencial

Data: 22/07/2026 | Participantes entrevistados: Cléia, Sheila, Bianca e Flávia

Objetivo da sessão

Compreender a rotina diária de uso da Hablla, identificar o nível de autonomia das consultoras, mapear riscos operacionais e priorizar melhorias de processo, automações, monitoramento e usabilidade.

Síntese executiva

Colaboradora	Nível observado	Foco prioritário
Cléia	Boa usabilidade	Refinar automações e finalizações.
Sheila	Usabilidade mediana	Padronizar comunicação e reservas.
Bianca	Usabilidade mediana	Fortalecer processos e automações.
Flávia	Boa usabilidade	Inteligência comercial e métricas.

Cléia

BOA USABILIDADE

Ponto forte: Apresenta bom domínio da plataforma, navegação fluida e entendimento consistente da operação comercial.

Ponto de ajuste: As oportunidades estão concentradas no refinamento das automações e encerramento correto dos cartões.

Risco operacional: Clientes podem permanecer em réguas após a venda, gerando comunicações indevidas e inconsistências.

Recomendação: • Criar motivo 'Venda Ganha'.

- Retirar cartões automaticamente das réguas após ganho.
- Criar etiquetas por etapa (3D, 5D etc.).
- Ao responder, remover da automação e aplicar etiqueta 'Respondeu Automação'.

Sheila

USABILIDADE MEDIANA

Ponto forte: Boa navegação e entendimento da lógica comercial.

Ponto de ajuste: A comunicação da retomada não respeita o contexto da negociação anterior.

Risco operacional: Mensagens fora de contexto reduzem a experiência do cliente.

Recomendação: • Ajustar template de retorno para retomada consultiva.

- Criar motivo 'Reserva de Estoque'.
- Quando fora da régua, enviar para 'Novo Cliente – Sem automação' com tarefa.

Bianca

USABILIDADE MEDIANA

Ponto forte: Boa navegação.

Ponto de ajuste: Ainda demonstra menor maturidade operacional e maior dependência dos processos definidos.

Risco operacional: Esquecimentos podem gerar perda de padronização e acompanhamento.

Recomendação: • Automatizar motivos de Ganho e Perda, com perda e ganho nos cartões.

Flávia

BOA USABILIDADE

Ponto forte: Excelente entendimento da plataforma e visão comercial.

Ponto de ajuste: Há oportunidade de ampliar inteligência operacional.

Risco operacional: Ausência de categorização limita análises futuras.

Recomendação:

- Melhorar criação de etiqueta por segmento.
- Criar campo personalizado 'Código do Produto', ou colocar esta informação em algum lugar possível de metrificar.
- Ajustar a régua 'Mercadoria em Reserva' para 3, 7 e 12 dias, alinhada à coluna 'Aguardando Pagamento'.
- Fluxo 'Sem estoque' via Novo Cliente – Sem automação com tarefa.

Plano de ação

#	Ação	Descrição	Prazo
1	Venda Ganha	Criar motivo e retirar cartões das automações.	Até 27/07
2	Etiquetas das réguas	Criar etiquetas por etapa das automações.	Até 27/07
3	Reserva de estoque	Criar motivo e etiqueta específicos.	Até 27/07
4	Sem estoque	Novo Cliente – Sem automação + tarefa.	Feito/alinhamento
5	Código do produto	Criar campo personalizado para métricas.	Até 27/07
6	Ajuste das réguas	Mercadoria em Reserva (igual aguardando pagamento) 3/7/12 dias	Até 20/07