



# THE DEVELOPER'S CONFERENCE

## **Trilha – MOBILE**

TATIANE PAYÁ



# Caiu e Agora?



**Como falhas críticas impactam a experiência do cliente?**

**Como garantir que o cliente impactado se mantenha fiel a marca?**

Mudamos Comportamentos, hábitos e rotinas, a possibilidade de buscar serviços disponíveis na ponta dos dedos é algo incrível, a mobilidade gerada pelo uso dos Apps é indiscutível.



# Sistemas falham e isso **SEMPRE** vai acontecer...



iFood ofereceu cupons de desconto de até R\$ 45 que podiam ser usados inúmeras vezes

1x Combo Hop Classic	R\$ 42,00
• 1x Brioche	
• 1x Guaraná Zero	
<hr/>	
Cupom	-R\$ 42,00
Taxa de entrega	Grátis
<b>Total</b>	<b>R\$ 0,00</b>



Eu fui fotografado estacionando no Leblon pra ter tanta mention no sábado de manhã? 🤔

👍 2.013 11:30 - 15 de set de 2018



## Como tratamos falhas críticas em **5 PASSOS**:



THE  
DEVELOPER'S  
CONFERENCE

### AÇÃO

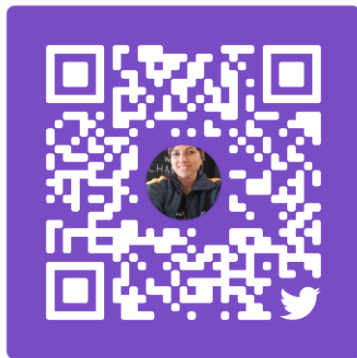
### ALIADO

Correção rápida (G. de Incidentes e Crises)	1 →	Monitoramento / Teste de API (Por min.)
Comunicação, Transparência e Visibilidade	2 →	Statuspage Interno
Análise de Impacto – RCA	3 →	Blameless Postmortem
Solução de Causa Raiz	4 →	Gestão de Problemas
Métricas	5 →	Reunião semanal de alinhamento

**Estamos revolucionando o universo da alimentação usando nossa tecnologia para transformar hábitos, criar experiências e mudar a vida de milhões de pessoas!**

***lfood***

**Quer saber mais e trocar figurinhas:**



**@tatypaya**

**Quer conhecer mais sobre  
DevOps e analogias do dia  
a dia?**

**<http://materiais.mobile.com/ebookdevopsearran cadas>**



**in /tatypaya**