

Demanda e Projeto

❖ Demanda: Falta de estrutura de atendimento para o cliente. Pela Acsiv Sistemas de Pará, MG.

- Projeto: Produzir um banco de dados para organizar a comunicação entre a atendente e o cliente para que seja evitado o contato entre o atendente e o programador;

Introdução do Projeto:

Bem-vindo ao nosso helpchat! Este projeto visa otimizar o atendimento ao cliente em nosso site. Frequentemente as atendentes têm que entrar em contato com os desenvolvedores para resolver problemas dos clientes, o que acaba gerando atrasos e dificultando a experiência do usuário. Com o helpchat, os clientes poderão tirar dúvidas e resolver questões de forma mais rápida e eficiente, antes mesmo de precisarem falar com uma atendente.

Objetivo do Projeto:

- Facilitar o atendimento ao cliente;
- Fornecer uma plataforma eficiente para resolver dúvidas rapidamente;
- Minimizar a necessidade de intervenção direto das atendentes e desenvolvedores.

Metodologia:

- **Planejamento do Projeto:**

O projeto será desenvolvido em seis etapas:

1. Análise de Necessidades;
2. Planejamento;
3. Desenvolvimento;
4. Testes :
 - Verão Alpha do HelpChat de 1 a 3 meses.
 - Versão Beta do HelpChat de 4 a 6 meses;
 - Versão Final do HelpChat de 7 meses a 1 ano.
5. Implementação utilizando metodologia;
6. Manutenção contínua, até a vigência do contrato.

- **Abordagem Metodológica:**

A abordagem inclui identificar requisitos, criar protótipos, e validar funcionalidades, para garantir a qualidade do sistema.

Resultados Esperados:

Tempo de resolução de 45 dias para 20 minutos.

Carga de trabalho dos atendentes: redução de 50 para 30 atendimentos diários.

Conclusão:

★ Implementação do Helpchat:

A introdução do HelpChat representou um marco na melhoria do atendimento ao cliente.

★ Redução do tempo de resolução:

★ Redução significativa no tempo necessário para resolver problemas dos clientes

★ Diminuição da carga de trabalho:

★ O Helpchat contribuiu para uma diminuição da carga de trabalho das atendentes, otimizando suas tarefas diárias.

★ Monitoramento e melhorias contínuas:

★ O desempenho do sistema será continuamente monitorado, com o compromisso de implementar melhorias conforme necessário.

★ Otimização do processo:

★ Os clientes irão demonstrar maior satisfação com o serviço, refletindo positivamente na experiência geral.

AGRADECIMENTOS!

Gostaríamos de expressar nossa gratidão ao SENAI pelo apoio técnico e científico fornecido durante o desenvolvimento deste projeto, bem como pela oportunidade de apresentar nosso trabalho.