

Escopo do Projeto: IAT

Justificativa

O nicho de Telecom tem tido péssimos resultados historicamente em relação ao atendimento, piorando cerca de 5% a.a. (entre 2019 e 2021 baseado no reclame aqui), tendo seus principais players do mercado com insatisfação máxima no reclame aqui tendo como avaliação Totalmente Insatisfeitos por parte dos clientes. Muitos relatos apontam como problema a demora e baixa taxa de resolução no atendimento após passar por diversas etapas que muitas vezes são repetidas.

Finalidade

- Tornar as etapas mais humanas até chegar ao atendimento.
- Resolver o problema de repetição de processos realizados em outros atendimentos.
- Tentar solucionar o problema do cliente sem passar pelo atendente.

Objetivos

- Reduzir etapas até o atendimento.
- Chegar ao atendimento a partir de uma IA com controles por voz.
- Aumentar a taxa de resolução dos atendimentos.
- Aumento da satisfação dos clientes com o atendimento.

Stakeholders

- Clientes de Telecom.
- Empresas de Telecom.

Requisitos

- Uso de IA no processo até o atendimento.
- Uso do histórico do cliente para um fluxo personalizado até a chamada.
- Plataforma com o histórico de atendimentos e suas descrições para o atendente visualizar.
- Uso de diversos canais de atendimento sendo salvo em um banco de dados.
- O cliente realizar a integração.

Premissas

- Empresas de Telecom possuir interesse.
- Presença de internet aos atendentes para visualizar a plataforma.
- Presença de um app da empresa de Telecom para usufruir totalmente dos recursos.
- Presença de clientes utilizando o atendimento da empresa.

Exclusões

- Resolver totalmente o problema de satisfação do atendimento.
- Criação de um app para a empresa.
- Realizar o atendimento.
- Abranger outros nichos além de Telecom.

Critérios de Aceitação

- Plataforma para os atendentes com os atendimentos realizados por eles e recebidos pelo cliente presente na chamada.
- Plataforma deve ser disponibilizada via app.
- Armazenamento das ligações.
- Criação de uma API para armazenar dados do atendimento.

Restrições

- HTML5 e CSS3.
- Java.
- React-Native.
- Banco de dados SQL.
- Atendentes autorizados pela empresa contratante.
- Entrega programada para o segundo semestre de 2022.
- Presença de 4 colaboradores.

Riscos

- Grandes empresas no mercado de aplicações para atendimento.
- Baixa quantidade de empresas no nicho de Telecom comparado a outros nichos.
- Baixa adesão de empresas a serviço.
- Falta de conhecimento da legislação sobre o serviço que será prestado.
- Adaptação dos atendentes ao uso da plataforma

Equipe

- Carlos Alberto Mascarenhas Ferreira - RM87204
- Carlos Rithyellen de Souza Leal - RM89052
- Rafael Felipe Zamignani - RM87469
- Renan da Silva Ramos - RM89339