

Declaração do Problema

Desorganização sobre a demanda de atendimento nos chamados abertos para suporte / manutenção e senso de urgência.

O impacto gerado por este problema, proporcionou prejuízos em diversos setores da empresa:

Operacional: Deixando de atender um cliente (chamado) dentro do prazo para realizar o atendimento a outro cliente sem definição emergencial. Acúmulo de serviços pendentes de atendimento, inviabilizando a produtividade da área.

Comercial: A falta de padronização para o atendimento dos chamados, e o não atendimento dentro do prazo, gerando a insatisfação de clientes e não fechamento de novos negócios pela equipe comercial devido demora na tomada de decisões de processos anteriores.

Financeiro: Com a insatisfação no atendimento ocasionando a perda de clientes.

De forma geral, os problemas são percebidos pela desordem dos prazos não atendidos, e feedback dos clientes relatando suas insatisfações.

Os benefícios da **SC – Help Desk** são:

Organização e agilidade no atendimento;

Padronizando e rastreamento de prazos para a equipe operacional, diminuindo o atraso nos atendimentos;

Mantendo os prazos, consequentemente a área comercial poderá ter melhor planejamento para atendimento dos atuais e futuros clientes;

Evitando a perda de clientes para projetos futuros;

Trazendo melhores feedbacks dos clientes, melhorando gradualmente os processos da empresa e minimizando os impactos negativos.