

Declaração do Escopo

MS LOGOS – SEGURANÇA ELETRÔNICA

A empresa MS Logos tem 24 anos de existência, atuando no mercado de serviços para segurança eletrônica.

Está localizada na região da Grande São Paulo, Barueri.

Oferece serviço de instalação, manutenção e suporte, atrelado a venda de produtos. Dentre eles: Controle de acesso, alarme, monitoramento de alarmes, fibra óptica, rack estruturado, câmeras e gravadores (CFTV), redes e PABX com projetos exclusivos para cada cliente.

A MS Logos está enquadrada como Micro empresa (ME), atualmente possui 10 funcionários e tem um faturamento anual de R\$800.000,00. Conta com mais de 100 clientes entre fixos e sazonais.

Trabalha com 5 fornecedores/parceiros principais, são eles: ZN, Bellfone, Ipcam, Santil e Gsn.

Atualmente fazem o controle de atendimento, suporte e manutenção por agenda e lousa, e muitos atendimentos são abertos por Whatsapp, diretamente na área comercial, impactando em desorganização, possuindo muitos gaps relacionados a perda de prazo ou por não possuir um padrão definido para os clientes sobre abertura e atendimento do chamado, posicionamento quanto a prazos, e sem uma ordem emergencial definida.

Além de não conseguir mensurar ao fim do mês/ano quantos atendimentos foram abertos, realizados e/ou finalizados, quais problemas principais incorrem em suporte, para procurar melhorias e oferecer até soluções para os seus clientes.

A expectativa do cliente é otimizar o processo de tratativas/chamados, que antes eram feitas manualmente, para minimizar o impacto na perda de prazos.

E para solucionar os problemas apresentados pelo cliente destacamos as seguintes ações:

Implementar um sistema Helpdesk para abertura de chamado de suporte, com regras definidas de emergência e que dê um retorno com prazo para atendimento ao cliente. Quando concluído, o chamado é finalizado e o cliente recebe um alerta de que aquele chamado foi solucionado e poderá, se preferir, avaliar o atendimento.

Evitando a perda de qualidade na prestação de serviço.

Equipe Desenvolvimento	RA	Contato
Thais Fernanda Melo Santos	1904950	thais.melo@aluno.faculdadeimpacta.com.br
André Antonio Barbosa	1905207	andre.antonio@aluno.faculdadeimpacta.com.br
Matheus Alcantara de Jesus	1902115	matheusa.jesus@aluno.faculdadeimpacta.com.br
Dalvan Trajano dos Santos	1905208	dalvan.santos@aluno.faculdadeimpacta.com.br
Equipe de atendimento cliente	CNPJ	Contato
Flavio Frezza	64.498.041/001-32	flavio@mslogos.com.br

