

Faculdade Impacta de Tecnologia

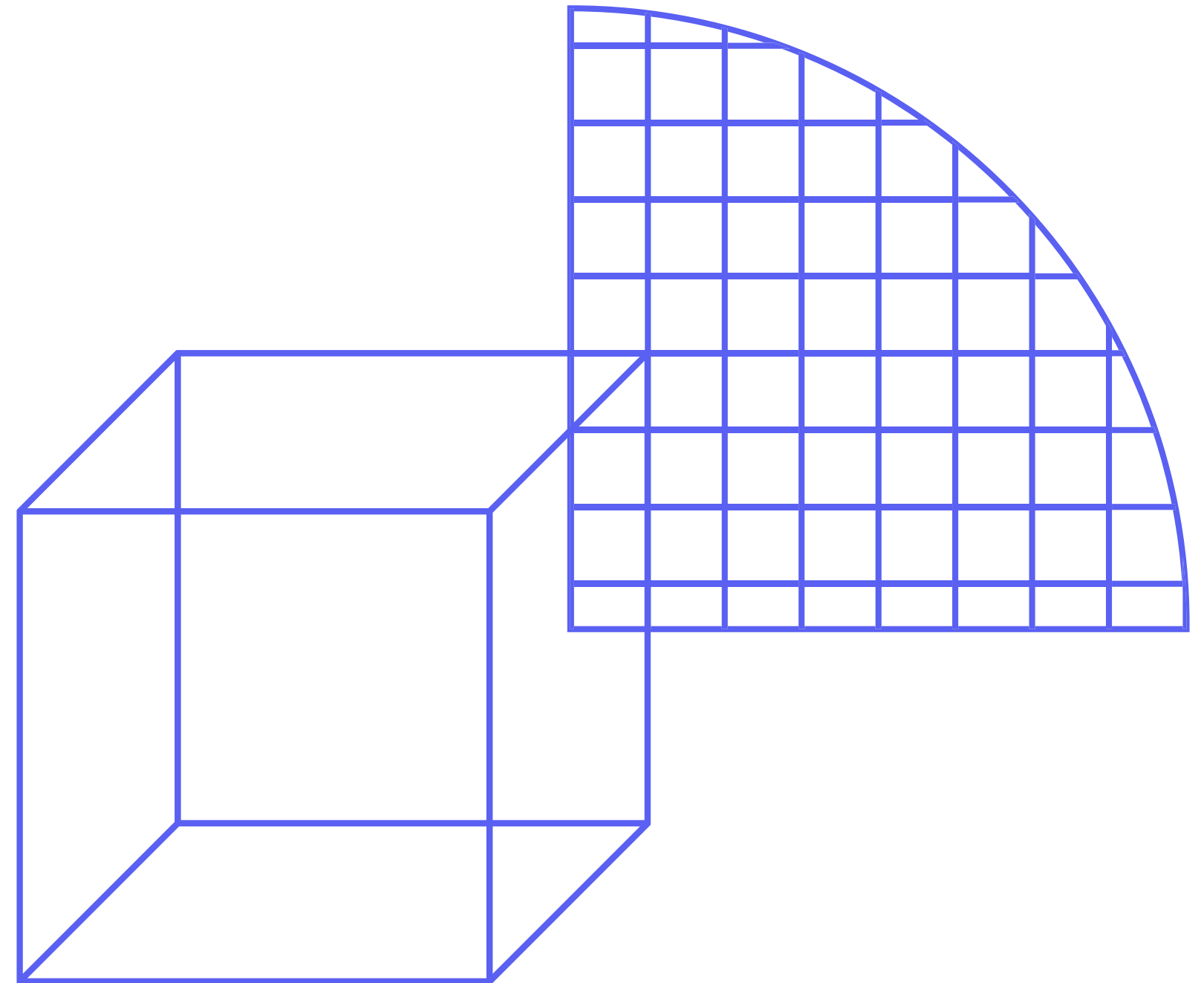
ESCOPO DO PROJETO

Fernando Mendes 2202279

Giovanni Di Cunto de Carvalho 2202751

Igor de Almeida Prado 2202273

Matheus Oliveira de Souza 2202722



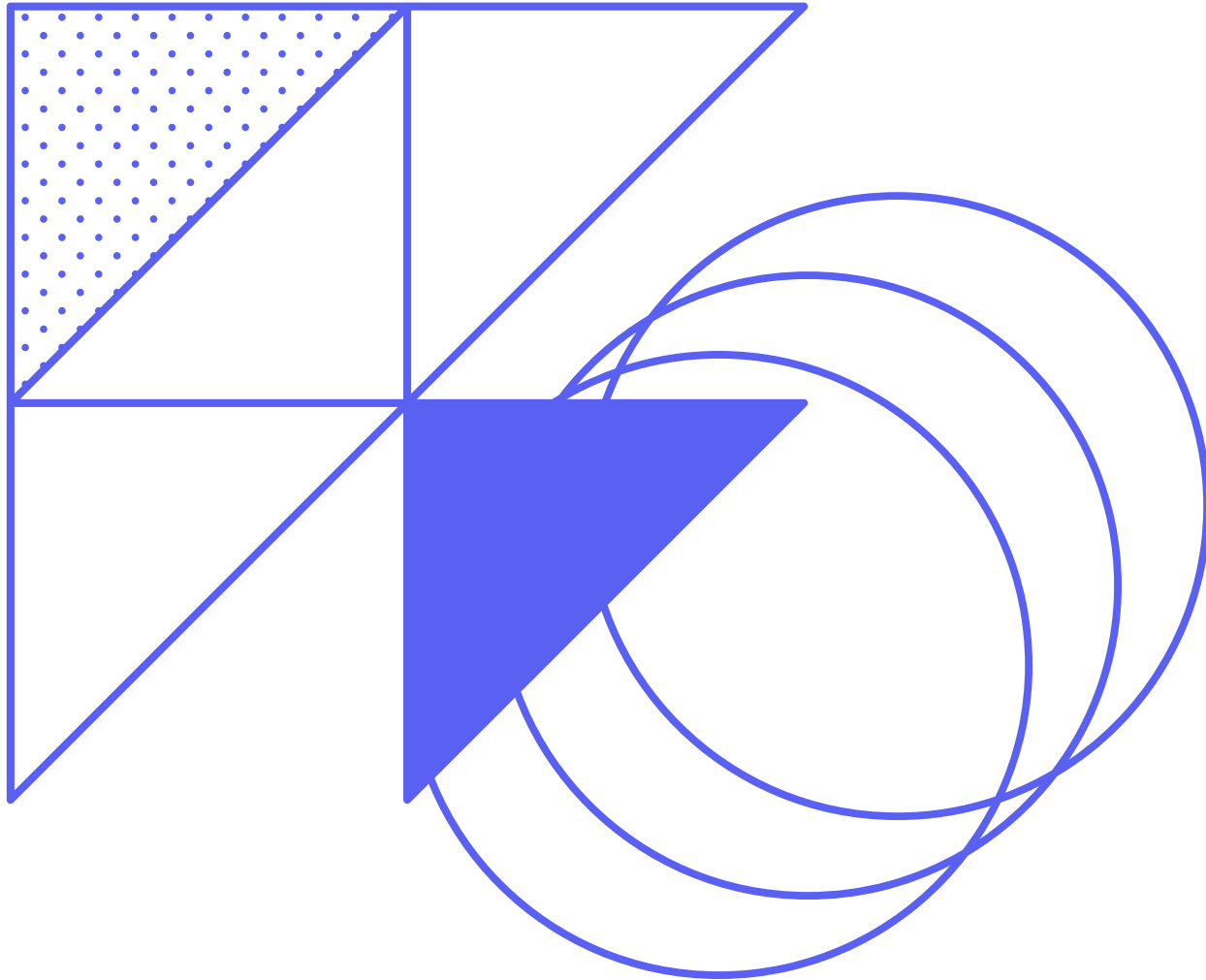
EMPRESA

TECHCOM - SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA EMPRESAS

A TECHCOM É UMA EMPRESA FICTÍCIA FUNDADA EM 2010, ESPECIALIZADA EM FORNECER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS PARA EMPRESAS DE DIFERENTES SEGMENTOS. COM UM TIME ALTAMENTE QUALIFICADO, A EMPRESA TEM COMO OBJETIVO AJUDAR SEUS CLIENTES A SE MANTEREM ATUALIZADOS COM AS ÚLTIMAS TENDÊNCIAS TECNOLÓGICAS, AUMENTANDO SUA PRODUTIVIDADE E COMPETITIVIDADE.



Declaração do problema



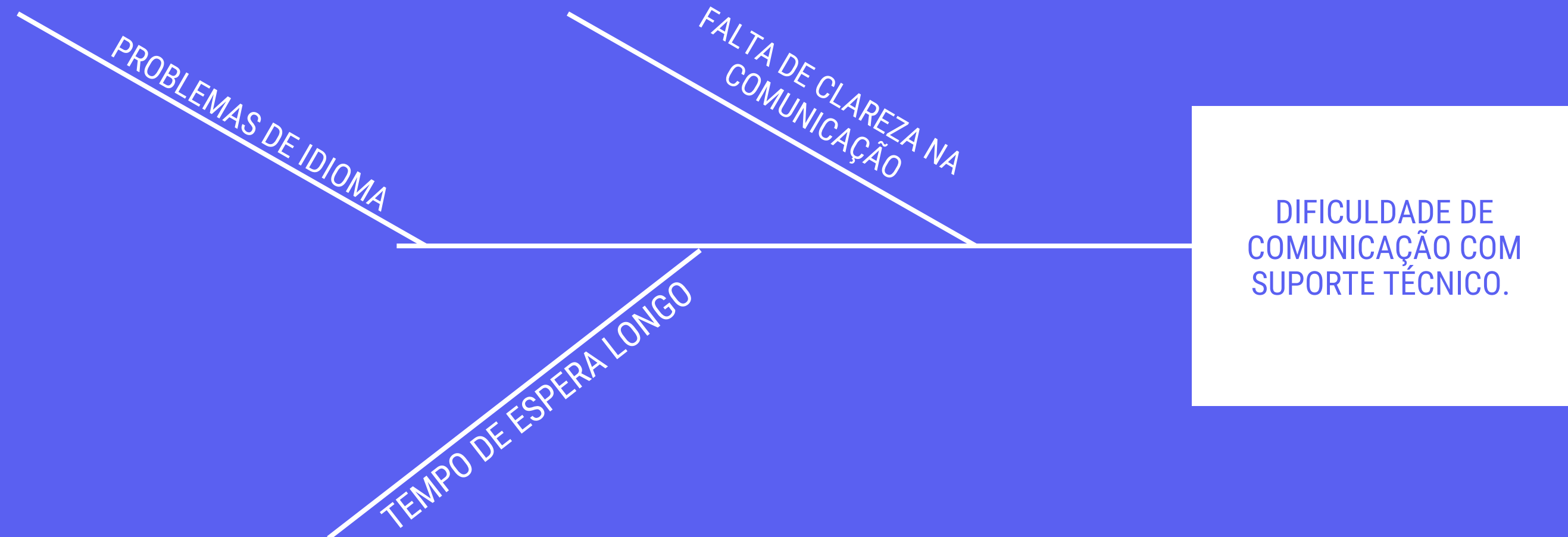
APÓS ANOS DE ATUAÇÃO NO MERCADO, A TECHCOM IDENTIFICOU UM PROBLEMA RECORRENTE EM SEU ATENDIMENTO AO CLIENTE. MUITOS DOS CLIENTES DA EMPRESA TÊM DIFICULDADE EM SE COMUNICAR EFETIVAMENTE COM A EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO, DEVIDO A BARREIRAS LINGUÍSTICAS E CULTURAIS.

IMPACTO: ESSA BARREIRA DE COMUNICAÇÃO TEM IMPACTADO SIGNIFICATIVAMENTE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA TECHCOM, CAUSANDO FRUSTRAÇÃO E INSATISFAÇÃO EM SEUS CLIENTES. ALÉM DISSO, ESSE PROBLEMA TEM LEVADO A UM AUMENTO NO TEMPO DE RESPOSTA AOS CHAMADOS DE SUPORTE, PREJUDICANDO A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DA EMPRESA.

OS BENEFÍCIOS, SÃO:

- ATENDIMENTO MAIS RÁPIDO E EFICIENTE.
- ELEVAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE.
- REDUÇÃO DE CUSTOS PELAS REPETIÇÕES DE CHAMADOS.

Análise das Causas Raízes



Usuários

USUÁRIOS	DESCRIÇÃO
Supervisores/Gerentes	Usará, para: <ul style="list-style-type: none">Fazer a gestão dos funcionários (técnicos) e supervisionar casos.
Técnicos de suporte	Usará, para: <ul style="list-style-type: none">Solucionar casos e problemas provenientes dos clientes.
Clientes	Usará, para: <ul style="list-style-type: none">Chamar técnico para resolução de um problema/dúvida.

FRONTEIRA SISTÊMICA

