

# HELP RESOLVE

---



# Aplicação para suporte a operação do Resolve

01

Um portal online com ideias de argumentação, exemplos de diálogos e estratégias para diferentes tipos de situações críticas.

02

Melhorar a qualidade das interações dos agentes com clientes críticos, oferecendo suporte eficiente e rápido.

# Solução proposta



Categorias de problemas comuns e respostas sugeridas.



Estratégias baseadas em técnicas de atendimento ao cliente.



Área para agentes compartilharem suas próprias experiências e soluções positivas.



# Transformando cada interação em uma oportunidade de encantamento



## Benefícios em Prol dos Indicadores da Operação

- *Aumento da Satisfação do Cliente*
- *Redução do Tempo Médio de Atendimento (TMA)*
- *Aumento da Taxa de Resolução na Primeira Chamada*
- *Melhoria na Qualidade do Atendimento*
- *Melhoria no Engajamento e Satisfação dos Agentes*
- *Aumento na Fidelização de Clientes*



# Etapas do Desenvolvimento

---



## Fase piloto

- *Pesquisa de requisitos*
- *Consultas*
- *Identificação de Necessidades*



## Planejamento

- *Prototipagem inicial*
- *Alocação de Recursos*



## Desenvolvimento

- *Definição do escopo*
- *Recursos*
- *Funcionalidades*
- *Feedback do Usuário*



## Melhorias constantes

- *Atualizações Regulares*
- *Análise de Dados*



# Diferença entre o Sistema Proposto e o Sistema MacGayver

Características	Magayver	Sistema Proposto (Help Resolve)
Conteúdo Principal	Dicas de processos internos	Estratégias de argumentação e exemplos de diálogos
Tipo de Informação	Procedimental	Foco em resolução de situações críticas
Funcionalidades	Instruções	Suporte em tempo real, recursos multimídia, feedback colaborativo
Benefícios para os Agentes	Melhora o entendimento dos processos	Reduz o estresse, aumenta a confiança, suporte contínuo
Benefícios para a Empresa	Maior conformidade com processos internos	Aumento da satisfação do cliente, redução do TMA, aumento da FCR