

Disciplina

GESTÃO DE QUALIDADE E SISTEMAS

Projeto de Análise Satisfação do Cliente

Um sistema visa auxiliar:

- Na organização e distribuição de atividades;
- Na medição de satisfação do cliente (foco: atendimento);
- No registro das principais dúvidas ou problemas ocorridos com o cliente.

ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA

Sugestão: organiza-los em módulos:

- CADASTROS;
Colocar neste módulo a manutenção de todos os cadastros (tabelas) do sistema.
- ATENDIMENTO;
Colocar neste módulo, todas as funcionalidades vinculadas ao Atendimento ao cliente.
Exemplos de funcionalidades:
 - a)** Registro de Atendimento (nome, atendente, data, tipo de Atendimento, campo para observação do cliente, campo para observação do atendente, status do atendimento).
Caracteriza o Atendimento: reclamação, dúvida, solicitação de serviço.
Esta informação é fundamental a fim gerar relatórios e possibilitando a medição de satisfação dos clientes.
 - b)** Registro da solicitação de serviços ou reclamação: Poderá ser feita via direta, cliente pode ligar/internet para registro da relação ou serviço.

O atendente gera organiza a solicitação a reclamação ou solicitação de serviço, o sistema faz a alocação automática dessa solicitação sendo disponibilizado para área técnica que deverá avaliar a reclamação ou solicitação de serviço com a finalidade de prover campo para registro da causa raiz e ação corretiva.
 - c)** Relatórios de medição: As informações geradas servirão de elementos para construção de gráficos estatísticos sobre: Registros das reclamações, solicitação de serviços em garantia ou não, nível de satisfação dos clientes, apontamentos dos principais problemas e nível de frequência.

CONSIDERAÇÕES PARA AVALIAÇÃO DO PROJETO

- 1) Existência de comentários no código fonte;
- 2) Lógica desenvolvida;
- 3) Funcionalidade do programa (se tudo o que foi solicitado FUNCIONA CORRETAMENTE!);
- 4) Declaração de variáveis com nomes significativos;
- 5) Layout do relatório de tela e relatórios de acordo com o solicitado;
- 6) Recursos visuais utilizados.