

**Nome do projeto:** Projeto Base Única de Atendimento ao Cliente

**Autor(a):** Rubia Albuquerque

**E-mail:** rubia.albuquerque@amorsaude.com

## CANVAS

<b>Problema</b> Descreva o problema do negócio  Atendimento do Reclame AQUI é recepcionado pela franqueadora, mas a tratativa depende exclusivamente das franquias, o que gera impacto no tempo de atendimento e qualidade da solução.	<b>Como resolver SEM AI</b> Descreva o processo atual e solução  Atualmente, o processo de resolução de reclamações no Reclame Aqui envolve a franqueadora recebendo as reclamações e repassando para as franquias responsáveis. As franquias, então, tratam as reclamações de maneira independente, o que pode causar atrasos e falta de padronização. Para resolver sem AI, a franqueadora acompanha reclamações por chamados via sistema e define SLA de tratativa, com métricas para assegurar que a qualidade das respostas atenda ao padrão da marca.	<b>Como resolver COM AI</b> Descreva a solução AI by design  A IA atuará como uma base de conhecimento central, guiando as franquias no atendimento, padronizando respostas, acelerando o tempo de resolução e garantindo alinhamento entre franqueadora e rede.	<b>Para quem?</b> Descreva as pessoas  Cliente insatisfeito que busca uma solução rápida para sua reclamação. Franqueado que precisa de um sistema ágil para resolver questões de atendimento. Gestores da franqueadora que desejam monitorar a qualidade do atendimento. Stakeholders que buscam melhorar a imagem da marca nas plataformas de avaliação
<b>Dados</b> Liste dados e fontes  Reputação, Feedback e comentários dos clientes no Reclame Aqui Dados de desempenho das franquias (tempo de resposta, taxa de resolução) Relatórios de indicadores de desempenho e eficiência operacional.	<b>Ferramentas</b> Descreva as ferramentas  É possível resolver com no-code AI utilizando plataformas que permitem a implementação de fluxos de trabalho personalizados e automação de interações, embora possam ter limitações em complexidade e escalabilidade quando comparadas a soluções mais robustas de AI.	<b>Indicadores de sucesso</b> Descreva o(s) indicador(es)  Tempo Médio de Resolução (TMR) das reclamações Taxa de Satisfação do Cliente (CSAT) após a resolução Número de Reclamações Retornadas (aumentando a eficiência no atendimento) Taxa de Resolução na Primeira Interação (FCR) Tempo de Resposta Inicial (TRI)	<b>2</b>