

Nome do projeto: Projeto Governança de Atendimento CallCenter (AI) Autor(a): Rubia Albuquerque E-mail: rubia.albuquerque@amorsaude.com

CANVAS			
<p>Problema</p> <p>Descreva o problema do negócio</p> <p>A operação conta com aproximadamente 500 franquias, cada uma com call center próprio, operando em um único sistema de multicanalidade, com um volume médio de cerca de 3 milhões de atendimentos de call center por mês. Apesar da escala, não existe um modelo centralizado e padronizado para monitorar a qualidade do atendimento, tanto no autosserviço via BOT quanto no atendimento humano. A ausência de visibilidade impede a avaliação da efetividade/qualidade das respostas, a identificação de falhas recorrentes, a comparação de performance entre unidades e a mensuração da real eficiência do BOT. Como impacto, há inconsistência no nível de serviço entre franquias, aumento de retrabalho, baixa previsibilidade operacional, risco de insatisfação dos usuários e dificuldade de garantir padrões mínimos de qualidade definidos pela franqueadora.</p>	<p>Como resolver SEM AI</p> <p>Descreva o processo atual e solução</p> <p>O processo atual ocorre de forma descentralizada, com cada franquia monitorando seus atendimentos de maneira isolada, sem visão centralizada. Isso resulta em critérios de avaliação distintos, baixa comparabilidade entre unidades e ineficiência na coleta e análise dos dados. Sem o uso de IA, a alternativa é criar um manual de procedimentos para padronizar a avaliação da qualidade e performance do atendimento e suporte da franqueadora para evolução; Ainda assim, a gestão dos dados permanece sob responsabilidade de cada franquia, sem atuação direta da franqueadora.</p>	<p>Como resolver COM AI</p> <p>Descreva a solução AI by design</p> <p>A solução exige um sistema centralizado capaz de monitorar todas as interações entre clientes e agentes, sejam humanos ou BOT, incluindo os serviços de Agendamento (IA/BOT), Confirmação de Agenda e Pós-Consulta (fechamento de orçamento). Para isso, é necessária a criação de uma base de conhecimento unificada, que permita à IA resolver o máximo de atendimentos sozinha, reduzindo a dependência do call center. A plataforma utiliza NLP para analisar a qualidade das interações e modelos de aprendizado de máquina para detectar padrões, desvios e oportunidades de melhoria em tempo real. A IA também retroalimenta a base de conhecimento, garantindo evolução contínua. Um dashboard centralizado reúne métricas de desempenho e qualidade, permitindo que as franquias acompanhem sua performance e que a franqueadora compare resultados, padronize práticas e sustente a governança do atendimento em toda a rede.</p>	<p>Para quem?</p> <p>Descreva as personas</p> <p>Franqueadores, que necessitam de visibilidade e controle da qualidade do atendimento. Gestores do CallCenter de franquia, que buscam melhorar a performance do atendimento e a satisfação dos clientes. Atendentes do call center, que precisam de feedback construtivo para aprimorar suas habilidades. Clientes finais, que buscam um atendimento eficiente e satisfatório.</p>
<p>Dados</p> <p>Liste dados e fontes</p> <p>Dados de atendimentos históricos (logs de chamadas, interações com BOTs); Resultados de pesquisas de satisfação do cliente; Feedback direto dos atendentes e gerentes; Dados de auditorias de qualidade e relatórios de desempenho das franquias; Análises de métricas de operações de call center (FCR, TMA, TME, Abandono, FCR, NPS, Retenção BOT e AI).</p>	<p>Ferramentas</p> <p>Descreva as ferramentas</p> <p>Já temos um sistema de multicanalidade padronizado nas Clinicas. No entanto, uma implementação mais robusta e personalizada exige desenvolvimento adicional, dependendo da complexidade das necessidades específicas da operação.</p>	<p>Indicadores de sucesso</p> <p>Descreva o(s) indicador(es)</p> <p>Taxa de satisfação do cliente (NPS, CSAT, CES); Tempo médio de atendimento (TMA) Taxa de resolução na primeira chamada (FCR) Consistência na qualidade do atendimento entre franquias, medida por auditorias de qualidade Volumes de retrabalho ou chamados abertos Comparação de desempenho entre franquias através de KPIs padronizados Taxa de adoção de soluções de autosserviço pelo cliente Análise do impacto de intervenções nas operações de call center sobre a experiência do cliente.</p>	

