

Nome do projeto: Central de Soluções Autor(a): Romero Cândido de Santana E-mail: romero@distribuidoragama.com.br

CANVAS			
<div>Problema</div> <div>Descreva o problema do negócio</div> <div>Excesso de atendimentos no setor de Central de Soluções gerando demora nas respostas e insatisfação na equipe e nos clientes.</div> <div>1</div>	<div>Como resolver SEM AI</div> <div>Descreva o processo atual e solução</div> <div>O processo atual para resolução do problema envolve uma equipe de atendimento humano que recebe chamadas e tickets de soluções, mas enfrenta sobrecarga devido ao volume de solicitações. Muitas vezes, os atendentes precisam lidar com demandas repetitivas e simples que consomem tempo. Um método para resolver sem AI poderia ser implementar um sistema de triagem onde as solicitações simples são redirecionadas a um bot ou FAQ automatizada, enquanto o atendimento humano se concentra em questões mais complexas. Além disso, reforçar o treinamento da equipe para melhor gerenciar o fluxo de trabalho e priorização seria essencial. Outra possibilidade seria aumentar o número de pessoas no atendimento, porém, isso aumentaria bastante o custo.</div> <div>3</div>	<div>Como resolver COM AI</div> <div>Descreva a solução AI by design</div> <div>Um método utilizando AI by design envolve a criação de um assistente virtual que aprende a partir das interações anteriores dos clientes. Esse assistente utilizaria processamento de linguagem natural (NLP) para entender as perguntas dos clientes e oferecer respostas automatizadas para dúvidas comuns. Além disso, poderia ser integrado a uma base de dados de soluções que se atualiza continuamente com feedbacks em tempo real. A AI também poderia analisar dados históricos para prever picos de demanda, permitindo que a empresa se prepare melhor para períodos de alta e redistribua recursos de forma eficaz.</div> <div>4</div>	<div>Para quem?</div> <div>Descreva as personas</div> <div>As personas a serem atingidas incluem: (1) Clientes - que buscam soluções rápidas e efetivas; (2) Agentes de Atendimento - que estão sobrecarregados e precisam de suporte; (3) Gerentes de Operações - que desejam medir e otimizar o desempenho da equipe; (4) Analisadores de Dados - que precisam entender o comportamento de clientes e identificar padrões nas interações.</div> <div>5</div>
<div>Dados</div> <div>Liste dados e fontes</div> <div>Os dados e fontes utilizados incluem: (1) Histórico de Chamadas – registros do volume e tipos de atendimentos; (2) Feedback de Clientes – através de pesquisas de satisfação; (3) Análises de Performance da Equipe – através de relatórios internos sobre o tempo de atendimento e taxas de resolução; (4) Dados demográficos dos clientes para segmentação;</div> <div>6</div>	<div>Ferramentas</div> <div>Descreva as ferramentas</div> <div>Sim, existem ferramentas prontas que podem ajudar a resolver o problema, como chatbots disponíveis em plataformas como Zendesk, Intercom e Microsoft Bot Framework. É possível resolver com no-code AI utilizando plataformas de automação como Zapier, que integram soluções de chatbots e CRM, permitindo que as empresas construam fluxos de trabalho automatizados sem necessidade de programação. Ou utilizar ferramentas lowcode tipo N8N e fazer uma personalização bastante específica às necessidades da empresa/setor.</div> <div>7</div>	<div>Indicadores de sucesso</div> <div>Descreva o(s) indicador(es)</div> <div>Os indicadores de sucesso para esta iniciativa incluem: (1) Tempo Médio de Resposta (TMR) - que deve ser reduzido em pelo menos 30%; (2) Nível de Satisfação do Cliente/equipe de vendas (NSC) medido através de pesquisas, com uma meta de aumento de 20%; (3) Taxa de Resolução na Primeira Interação (TRPI) - buscando aumentar essa taxa em 25%; (4) Satisfação da Equipe, avaliada por meio de feedbacks e pesquisas internas, com um objetivo de melhoria de 15%; (5) Volume de Chamadas atendidas e resolvidas, com uma meta de 40% de redução no backlog de atendimentos;</div> <div>2</div>	