

Nome do projeto: Ganho de eficiência em atendimento de chamados Autor(a): Marcos Federicce E-mail: marcos.federicce@gmail.com

CANVAS			
<div><div>Problema</div><div>Descreva o problema do negócio</div><div>Insatisfação de áreas usuárias com a velocidade e qualidade no atendimento dos chamados pela equipe de TI relacionados aos processos financeiros. Boa parte dos chamados não são resolvidos dentro do SLA e há muitas horas gastas resolvendo problemas recorrentes e que poderiam ser dedicados a iniciativas de maior valor agregado.</div><div>1</div></div>	<div><div>Como resolver SEM AI</div><div>Descreva o processo atual e solução</div><div>Aumentar quantidade de pessoas, revisar processos, adotar práticas de ITIL.</div><div>3</div></div>	<div><div>Como resolver COM AI</div><div>Descreva a solução AI by design</div><div>Utilizar análise preditiva para identificar e solucionar problemas recorrentes, permitindo que a equipe de TI se concentre em iniciativas de maior valor agregado e diminuindo custos operacionais.</div><div>4</div></div>	<div><div>Para quem?</div><div>Descreva as personas</div><div>As personas são compostas por profissionais da área financeira, que aguardam um atendimento mais ágil, supervisores que precisam de respostas precisas e usuários que valorizam a qualidade nas soluções, exigindo melhores serviços da equipe de TI.</div><div>5</div></div>
<div><div>Dados</div><div>Liste dados e fontes</div><div>Análises de registros de chamados podem revelar a frequência de problemas recorrentes e o tempo médio de resposta da equipe de TI, apontando áreas para melhorias.</div><div>6</div></div>	<div><div>Ferramentas</div><div>Descreva as ferramentas</div><div>Adotar análises de dados para identificar tendências e causas raiz dos problemas, permitindo ações proativas e melhoria contínua na qualidade do serviço prestado pela equipe de TI.</div><div>7</div></div>	<div><div>Indicadores de sucesso</div><div>Descreva o(s) indicador(es)</div><div><div>* Redução da quantidade de chamados</div><div>* Redução do ciclo de vida do chamado</div><div>* Aumento da satisfação do usuário</div></div><div>2</div></div>	