

Nome do projeto: SAF - Base única de conhecimento Autor(a): Rubia Albuquerque E-mail: rubia.albuquerque@amorsaude.com

CANVAS			
<div><div>Problema</div><div>Descreva o problema do negócio</div><div>Temos a meta de 60% de Índice de Solução direta através bots de Suporte na Central SAF (Serviço de Atendimento a Franquia). Mas, realizamos 32%. Precisamos estruturar uma base de conhecimento para otimizar o processo de atendimento e reduzir 30% no Suporte Humano, mantendo o CSAT acima de 85%.</div><div>1</div></div>	<div><div>Como resolver SEM AI</div><div>Descreva o processo atual e solução</div><div>O atendimento aos franqueados é híbrido: 32% via BOT de autosserviço e 68% humano. Os atendentes utilizam um manual de processos, mas têm pouca autonomia, pois muitos fluxos exigem abertura de chamados para áreas resolvedoras. As informações são dispersas e, em parte, desatualizadas, o que faz a resolução depender da experiência individual de cada atendente. A alternativa sem IA é organizar uma base de conhecimento centralizada, categorizada por dúvidas frequentes e procedimentos padronizados, com manual unificado, treinamentos recorrentes e informações estruturadas para facilitar buscas. A base é atualizada continuamente com feedback dos usuários.</div><div>3</div></div>	<div><div>Como resolver COM AI</div><div>Descreva a solução AI by design</div><div>A IA de atendimento centraliza e automatiza a resolução das dúvidas dos franqueados, reduzindo dependência do atendimento humano. Ela utiliza uma base de conhecimento unificada e atualizada para fornecer respostas consistentes, identificar intenções e direcionar corretamente cada solicitação. A IA automatiza processos simples, consulta sistemas internos, executa checklists e só encaminha casos realmente complexos para áreas resolvedoras, diminuindo a abertura de chamados desnecessários. Também identifica lacunas de conteúdo e sugere melhorias contínuas na base. Com isso, os atendentes atuam apenas em situações específicas, o volume de atendimento humano diminui e o processo ganha padronização, agilidade e escala.</div><div>4</div></div>	<div><div>Para quem?</div><div>Descreva as personas</div><div>Franqueados novos que necessitam de suporte inicial; Franqueados experientes que buscam otimização de processos; Equipe de Atendimento SAF que poderiam se beneficiar da redução de interações repetitivas. Essas personas têm diferentes níveis de conhecimento e necessidades que o bot deve atender.</div><div>5</div></div>
<div><div>Dados</div><div>Liste dados e fontes</div><div>Histórico de atendimentos da Central SAF; Feedback de pesquisas de satisfação; Dados de frequência de perguntas feitas pelos franqueados; Documentação interna existente (manuais e FAQs); Insights de relatórios de produtividade dos atendentes humanos.</div><div>6</div></div>	<div><div>Ferramentas</div><div>Descreva as ferramentas</div><div>Temos plataforma de multicanalidade que inclui chatbot e oferece integrações que são otimizadas para criar fluxos de atendimento automatizados. Algumas dessas ferramentas permitem a implementação de soluções no-code e low-code, o que facilita a construção de chatbots personalizáveis sem necessidade de conhecimento avançado em programação.</div><div>7</div></div>	<div><div>Indicadores de sucesso</div><div>Descreva o(s) indicador(es)</div><div>Taxa de Resolução Direta (com meta de 60%); Nível de Satisfação do Cliente (CSAT) com meta acima de 85%; Redução do volume de atendimentos humanos em 30%; Tempo Médio de Atendimento (TMA) reduzido; Taxa de Reabertura de Chamados (com meta abaixo de 10%) Índice de Qualidade da Base de Conhecimento (IQBC)</div><div>2</div></div>	