

## StartSe AI Canvas

Um framework estratégico para negócios com AI

**Nome do projeto:** Ganho de eficiência em atendimento de chamados

**Autor(a):** Marcos Federicce

**E-mail:** marcos.federicce@gmail.com

### CANVAS

<b>Problema</b> Descreva o problema do negócio  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.	<b>Como resolver SEM AI</b> Descreva o processo atual e solução  Aumentar quantidade de pessoas, revisitar processos, adotar práticas de ITIL.	<b>Como resolver COM AI</b> Descreva a solução AI by design  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.	<b>Para quem?</b> Descreva as pessoas  As pessoas 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.
<b>Dados</b> Liste dados e fontes  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.	<b>Ferramentas</b> Descreva as ferramentas  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.	<b>Indicadores de sucesso</b> Descreva o(s) indicador(es)  * Redução da quantidade de chamados * Redução do ciclo de vida do chamado * Aumento da satisfação do usuário	<b>7</b>