

Nome do projeto: Projeto Base Única de Atendimento ao Cliente Autor(a): Rubia Albuquerque E-mail: rubia.albuquerque@amorsaude.com

CANVAS			
<div><div>Problema</div><div>Descreva o problema do negócio</div><div>Atendimento do Reclame AQUI é recepcionado pela franqueadora, mas a tratativa depende exclusivamente das franquias, o que gera impacto no tempo de atendimento e qualidade da solução.</div></div>	<div><div>Como resolver SEM AI</div><div>Descreva o processo atual e solução</div><div>Atualmente, o processo de resolução de reclamações no Reclame Aqui envolve a franqueadora recebendo as reclamações e repassando para as franquias responsáveis. As franquias, então, tratam as reclamações de maneira independente, o que pode causar atrasos e falta de padronização. Para resolver sem AI, a franqueadora acompanha reclamações por chamados via sistema e define SLA de tratativa, com métricas para assegurar que a qualidade das respostas atenda ao padrão da marca.</div></div>	<div><div>Como resolver COM AI</div><div>Descreva a solução AI by design</div><div>A IA atuaria como uma base de conhecimento central, guiando as franquias no atendimento, padronizando respostas, acelerando o tempo de resolução e garantindo alinhamento entre franqueadora e rede.</div></div>	<div><div>Para quem?</div><div>Descreva as personas</div><div>Cliente insatisfeito que busca uma solução rápida para sua reclamação. Franqueado que precisa de um sistema ágil para resolver questões de atendimento. Gestores da franqueadora que desejam monitorar a qualidade do atendimento. Stakeholders que buscam melhorar a imagem da marca nas plataformas de avaliação</div></div>
<div><div>Dados</div><div>Liste dados e fontes</div><div>Reputação, Feedback e comentários dos clientes no Reclame Aqui Dados de desempenho das franquias (tempo de resposta, taxa de resolução) Relatórios de indicadores de desempenho e eficiência operacional.</div></div>	<div><div>Ferramentas</div><div>Descreva as ferramentas</div><div>É possível resolver com no-code AI utilizando plataformas que permitam a implementação de fluxos de trabalho personalizados e automação de interações, embora possam ter limitações em complexidade e escalabilidade quando comparadas a soluções mais robustas de AI.</div></div>	<div><div>Indicadores de sucesso</div><div>Descreva o(s) indicador(es)</div><div>Tempo Médio de Resolução (TMR) das reclamações Taxa de Satisfação do Cliente (CSAT) após a resolução Número de Reclamações Retornadas (aumentando a eficiência no atendimento) Taxa de Resolução na Primeira Interação (FCR) Tempo de Resposta Inicial (TRI)</div></div>	