

Nome do projeto: Projeto Voz do Cliente Regional (IA) **Autor(a):** Rubia Albuquerque **E-mail:** rubia.albuquerque@amorsaude.com

CANVAS

Problema

Descreva o problema do negócio

A empresa possui NPS, CSAT e CES estruturados, com um painel abrangente em informações, porém ainda é necessário fortalecer a cultura da importância desses indicadores dentro da organização. O objetivo do projeto é ampliar o envolvimento das Diretorias Regionais na análise dos indicadores, promover alinhamento estratégico contínuo e garantir a definição de planos de ação consistentes e orientados por dados. O projeto prevê, ainda, a criação de mecanismos e rituais que assegurem que os indicadores de experiência do cliente sejam utilizados de forma ativa na gestão regional e na tomada de decisões operacionais.

Como resolver SEM AI

Descreva o processo atual e solução

O processo atual coleta os dados de NPS, CSAT e CES e gera um painel no BI, que é disponibilizado para as Diretorias Regionais. No entanto, essas informações nem sempre são discutidas de forma ativa nas reuniões estratégicas. Uma solução sem uso de IA seria implementar uma rotina de workshops e encontros periódicos para analisar esses indicadores, permitindo que as equipes compartilhem percepções, identifiquem oportunidades e definam ações, garantindo alinhamento e engajamento no uso dos dados.

Como resolver COM AI

Descreva a solução AI by design

Pensando em AI desde a concepção da solução, um método para resolver utilizando AI by design seria implementar um sistema de acompanhamento em tempo real que use algoritmos de machine learning para analisar NPS, CSAT e CES. Este sistema poderia gerar insights e recomendações automatizadas sobre ações a serem tomadas, personalizadas para cada Diretoria Regional, com base em padrões detectados nos dados de feedback do cliente. Além disso, a IA poderia fornecer previsões sobre o impacto potencial dessas ações, permitindo um alinhamento mais proativo e estratégico.

Para quem?

Descreva as personas

Diretores Regionais responsáveis pela gestão do desempenho da experiência do cliente, membros das equipes operacionais que interagem diretamente com os clientes, e a alta gestão, considerando a importância dos indicadores de satisfação para a estratégia global da empresa.

Dados

Liste dados e fontes

Os dados e fontes utilizados incluem relatórios de NPS, CSAT e CES, feedback qualitativo de clientes, dados demográficos de clientes, registros de interações com o cliente (como chamadas, e-mails e chats), e relatórios de desempenho das Diretorias Regionais. Fontes adicionais podem incluir pesquisas internas sobre clima organizacional e entrevistas com funcionários para compreender a efetividade da cultura em relação ao uso dos indicadores.

Ferramentas

Descreva as ferramentas

É possível resolver com no-code AI utilizando plataformas, que permitem a automação de fluxos de trabalho e integração de dados sem a necessidade de programação, facilitando a implementação de soluções baseadas em AI de forma rápida e acessível.

Indicadores de sucesso

Descreva o(s) indicador(es)

Aumento na participação das Diretorias Regionais nas análises dos indicadores, melhoria nas pontuações de NPS, CSAT e CES, aumento da taxa de retenção de clientes, implementação de planos de ação eficazes resultando em melhorias mensuráveis na experiência do cliente, e um aumento na comunicação e colaboração entre as diferentes diretorias a respeito das métricas de satisfação, como por exemplo:

- Reduzir em 15% o número de motivos recorrentes que geram detratores nas Regionais.
- Aumentar em 20% a taxa de retenção de clientes nas Regionais que implementarem planos de ação.