**AM Atento**

**Área:** Treinamento e Desenvolvimento

**Descrição do problema:** Dificuldade de treinar de maneira eficiente os funcionários, além de não conseguir com que eles se aprimorem para manter um serviço/atendimento de qualidade.

**Descrição da Solução:** Uma plataforma onde os atendentes da empresa de qualquer segmento (venda, cobrança, atendimento etc.) consiga apreender e aprimorar seus conhecimentos relativos à sua atividade. Tem por objetivo tornar os atendentes mais familiarizados com os temas e conceitos relacionados a atividade que eles estão fazendo de uma forma mais interessante.

* Dentro de uma equipe montada para uma empresa X, cada líder de equipe possuirá um acesso de administrador, sendo responsável por atualizar os conteúdos e elaborar novos questionários.
* Os membros da equipe podem praticar individualmente e se testar com os colegas.
* Um ranking ficará disponível apenas para o líder da equipe, para que ele possa usar como argumento durante sua avaliação sobre a equipe e ajuda-lo a definir quais medidas tomar para que o desempenho possa melhorar.
* Um ranking para os participantes será feito apenas para diversão, os desempenhos nos “duelos” multiplayer não serão considerados para a avaliação do líder da equipe.
* Modalidades como contar os números de perguntas que um funcionário consegue responder num intervalo de tempo, uma disputa royale entre uma equipe inteira ou parte dela onde um por vez responde e em caso de resposta errada sai da disputa, até que só reste um.
* Exemplo: Imaginando que temos uma empresa de smartphones querendo uma equipe de televendas, os conteúdos devem ser por exemplo sobre o mercado de eletrônicos, reviews e comparações entre modelos, novidades e inovações do meio etc.
* Os resultados por equipe podem ser usados numa reunião entre os líderes para equilibra-las, pode acontecer do desempenho de um grupo ser muito bom e de outro ser muito ruim, podendo ser interessante então mesclar para que se tenham equipes mais homogêneas.
* Podem ser realizados testes por meio do aplicativo com um funcionário que não tem rendido bem na equipe que ele faz parte, podendo ser testado em outros assuntos e encontrando um tipo de atendimento onde ele obtenha melhores resultados.
* O ideal seria um aplicativo para que os atendentes pudessem praticar e estudar fora do seu horário de trabalho. Uma versão Web pode ser usada durante o treinamento e como forma de avaliação nesta etapa.

**Detalhes Técnicos Iniciais:**

* O usuário administrador poderá liberar, adicionar, remover, alterar, os conteúdos e questionários da plataforma.
* O administrador receberá sugestões de conteúdos que podem ser úteis para a atividade.
* Os usuários comuns poderão jogar, verificar desempenhos e sugerir conteúdos para o administrador acrescentar a plataforma.
* Cada conteúdo só poderá possui um questionário.

**Cronograma:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fase** | **Data** | **Status** |
| Documentação | 11/08-17/08 | Concluída |
| Desenvolvimento | 20/08-20/09 | Em Andamento |
| Fase de Testes | 22/09-02/10 | Pendente |
| Entrega | 05/10 | - |