

# Definição do problema de negócio

## Cenário Hipotético

Luiza Vieira - 35 anos

- Gerente de Call Center da empresa de *Seguros de Veículos*.
- Gerencia uma equipe de 120 atendentes.
- Os atendimentos são realizados 24x7.
- Possui 5 anos de empresa.

## Problemas

- Aumento no número de usuários que desistiram do atendimento devido ao tempo de espera na fila.
- Queda da qualidade de um ticket(uma requisição aberta por um usuário para receber atendimento).
- Baixa efetividade no uso da página de FAQ do site (perguntas frequentes).

## Quais são as necessidades?

- 1 - Possibilitar análise através de processamento de mensagens trocadas entre atendente e usuários.
- 2 - Identificar os principais temas discutidos na conversa.
- 3 - Visualização gráfica de temas podendo ser utilizados filtros por NPS, Data, Atendente e Tempo de conclusão de um atendimento.