

# **Projetos de Fundamentos em tecnologia para atendimento ao cliente**

**Programa Match!**

**Mastertech**

**Projeto 1:** criar tutoriais para realizar 3 configurações importantes em um smartphone (Android ou iOS);

**Grupo:** Individual;

**Descrição:** usando o celular que você tem disponível em casa, seja ele Android ou iOS, selecione 3 configurações que você julga importantes, justifique o motivo da sua escolha e crie um tutorial de execução para cada uma delas que seja assertivo e didático a ponto de permitir que outras pessoas o compreendam e reproduzam;

**Diferencial:** pensar o formato do tutorial a partir de um conteúdo audiovisual, bem como nos canais mais adequados para distribuí-lo;

**Formato de entrega sugerido:** link de acesso para o tutorial no canal de divulgação escolhido;

**Competências envolvidas:** comunicação escrita e pensamento estruturado.

**Projeto 2:** criar o treinamento para aqueles que forem fazer o suporte e o atendimento de clientes que usam Watson;

**Descrição:** usada por diversas pessoas e empresas, o Watson é uma ferramenta técnica e bastante robusta que possui seus próprios canais de suporte e atendimento. Escolha então um desses canais, descreva seu objetivo e o que é essencial saber a seu respeito. Com essa visão, crie um treinamento para que os(as) colaboradores(as) que trabalharão com ele possam aprender sobre seu funcionamento antes de começarem a prestar atendimentos;

**Diferencial:** formato inovador e adequado ao canal escolhido para divulgá-lo e ao perfil dos(as) colaboradores(as);

**Formato de entrega sugerido:** link de acesso da versão final do treinamento para os alunos;

**Competências envolvidas:** pensamento estruturado, aprendizado contínuo e autônomo, e comunicação.

**Projeto 3:** criar, a partir da escolha de 3 funcionalidades de um produto da IBM, o roteiro de diagnóstico para suporte;;

**Descrição:** escolha um produto da IBM que vocês queiram trabalhar e estudem sobre ele para entender quais são as suas 3 funcionalidades mais relevantes e os principais problemas que podem envolvê-las. Diante disso, desenvolvam o diagnóstico e o roteiro de solução desses problemas (é necessário identificar ao menos um problema crucial para cada uma das três funcionalidades escolhidas);

**Diferencial:** ponderar a relevância das funcionalidade e de seus desafios de forma estruturada;

**Formato de entrega sugerido:** pdfs organizados por funcionalidades e problemas para a condução do diagnóstico e da resolução dos mesmos;

**Competências envolvidas:** pensamento estruturado, aprendizado contínuo e autônomo, e comunicação verbal.

**Projeto 4:** criar um teste técnico para que a contratação de pessoas para área de suporte e atendimento da IBM seja bem sucedida;

**Descrição:** idealizar um teste das competências necessárias para se trabalhar na área de atendimento e suporte de produtos digitais da IBM, descrevendo-as, e entregar um formato de avaliação;

**Diferencial:** apresentar exemplos de testes técnicos utilizados no mercado para fins semelhantes;

**Competências envolvidas:** comunicação e pensamento estruturado.

**Projeto 5:** escolher uma empresa sobre a qual você possa obter informações e documentar como ela realiza seu suporte e atendimento aos clientes para que, na sequência, sejam sugeridas melhorias nesse processo;

**Descrição:** identificar uma empresa que tenha um produto digital e, portanto, uma área de suporte e atendimento, para avaliar como essa ela atua, identificando pontos fortes e deficiências para sugerir melhorias em seu processo a partir do conhecimento adquirido sobre o tema;

**Diferencial:** dialogar com algum representante da empresa escolhida para estruturar documentação e diagnóstico factíveis, além de pleitear a possibilidade de apresentar o resultado da atividade com as melhorias sugeridas;

**Formato de entrega sugerido:** documentação de todo o processo de diagnóstico e melhoria, e a apresentação que possivelmente seria compartilhada com a empresa para fins consultivos;

**Competências envolvidas:** protagonismo, comunicação e pensamento estruturado.

**Projeto 6:** criar a área de suporte e atendimento ideal para a IBM, com todos os detalhes necessário para seu funcionamento, e 3 opções de coleta de dados dentro dela para serem utilizadas como métricas de desempenho do setor;

**Descrição:** estudar a natureza da operação da IBM para propor a estruturação da área de suporte e atendimento - se por produto, demanda, tipo de problema ou cliente - e mediante as opções disponíveis, justificar a escolha de um e criar 3 pontos de coleta de dados para avaliação da proposta do ponto de vista do cliente;

**Diferencial:** comparação com exemplos do mercado que sejam compatíveis com a IBM e a justificativa sobre a opção escolhida, que deve estar bem documentada;

**Formato de entrega sugerido:** documentação de todo o processo de concepção, além da apresentação que seria compartilhada com a IBM para fins de avaliação e implementação;

**Competências envolvidas:** criatividade, protagonismo e pensamento estruturado.

**Projeto 7:** criar o FAQ com o conteúdo audiovisual de um produto digital;

**Descrição:** escolher ou propor um produto digital para criar o cenário de realização do projeto; diante da apresentação do mesmo e das suas funcionalidades, desenvolver um conjunto de perguntas e respostas, e de tutoriais que cubram o correto funcionamento e impacto do produto em questão;

**Diferencial:** imaginar esse conteúdo pela lente do cliente final para pensar, a partir desse prisma, em seu formato e disponibilização, e considerar que a organização e taxonomia do FAQ são partes cruciais do projeto;

**Formato de entrega sugerido:** link de acesso ao FAQ como usuário do produto proposto ou escolhido;

**Competências envolvidas:** criatividade, protagonismo e pensamento estruturado.



**Projeto 8:** criar uma proposta de distribuição de responsabilidades e organização da área de suporte e atendimento de um banco digital;

**Descrição:** analisar as nuances do atendimento e suporte de um banco digital - seja ele real ou fictício, mas devidamente contextualizado, tanto um quanto o outro - e documentar essa avaliação a fim de propor uma estrutura ideal para a área, bem como seus principais processos e protocolos;

**Diferencial:** trazer casos do mercado que se relacionem com o cenário proposto;

**Competências envolvidas:** criatividade, protagonismo e pensamento estruturado.

**Projeto 9:** organizar, a partir de um cenário hipotético, a área de help desk para suporte em uma escola que disponibiliza computadores para seus alunos estudarem;

**Descrição:** desenhar detalhadamente o cenário dessa escola, delineando as suas principais características - quantos alunos utilizam os computadores, a quantidade de máquinas e monitores disponíveis, os dias e horários estipulados para essa interação etc. - para criar e implementar uma área de help desk que auxilie os alunos com as suas principais dificuldades;

**Diferencial:** expor casos do mercado que se relacionem com a situação proposta;

**Competências envolvidas:** criatividade, protagonismo e pensamento estruturado.

**Projeto 10:** avaliar a qualidade do FAQ de 3 produtos digitais que você usa com frequência;

**Descrição:** identificar nos produtos digitais que você utiliza diariamente onde estão os FAQs para avaliação da qualidade dos mesmos, focando, principalmente, na amplitude dos serviços oferecidos e no seu formato de apresentação;

**Diferencial:** diante de alguma lacuna, propor a melhoria de determinado FAQ, a partir, por exemplo, da criação de mais perguntas e respostas;

**Formato de entrega sugerido:** 3 documentos contendo o detalhamento da avaliação realizada, bem como a justificativa para a escolha dos produtos digitais apresentados;

**Competências envolvidas:** pensamento estruturado e comunicação verbal.

**Projeto 11:** crie um treinamento sobre segurança para a transação de dados na área de suporte e atendimento de clientes; para tanto, avalie a proporção entre dados coletados e utilizados, e estabeleça um procedimento para que o setor não peça informações desnecessárias;

**Descrição:** desenhe detalhadamente a jornada dos dados solicitados aos clientes pela área de suporte e atendimento, considerando como ela pode se dar de maneira mais segura e comedida, isto posto, crie um treinamento para que o setor desempenhe essa atividade de forma mais assertiva, sem incorrer em requisições desnecessárias;

**Diferencial:** trazer informações sobre o mercado com cases de sucesso acerca desse procedimento;

**Formato de entrega sugerido:** documentação de todo o processo de concepção e a apresentação que seria compartilhada com a área de suporte e atendimento para fins consultivos junto ao treinamento;

**Competências envolvidas:** observação analítica, pensamento estruturado, planejamento e protagonismo.

**Projeto 12:** escolha uma empresa e avalie o quão alinhada ela está com os protocolos da LGPD/GDPR para, a partir dessa análise, criar um processo que seja capaz de incrementá-los;

**Grupo:** individual;

**Descrição:** escolha uma empresa e analise sua adequação às normas LGPD/GDPR; como primeiro passo, você pode acessar o site da mesma e pesquisar na parte institucional se há a desejada conformidade para, só então, iniciar o desenvolvimento do seu estudo, que deve resultar na criação ou na melhoria de protocolos mais aderentes à legislação;

**Diferencial:** trazer um caso do mercado que esteja em sintonia com a adequação da IBM à legislação e apresentar uma documentação consistente sobre todo o processo da pesquisa;

**Formato de entrega sugerido:** documentação de todo o processo de concepção, além da apresentação que seria compartilhada com a empresa para fins consultivos;

**Competências envolvidas:** pensamento estruturado, criatividade, aprendizado autônomo e observação analítica.

**Projeto 13:** crie um plano de ação para implementar a LGPD/GDPR na área de suporte e atendimento de clientes elencando os objetivos dessa iniciativa, bem como o mapeamento dos processos e das boas práticas necessárias para tanto;

**Grupo:** até 3 pessoas;

**Descrição:** imagine que a área de suporte e atendimento de clientes em que você trabalha não está em conformidade com a LGPD/GDPR; a partir desse cenário, crie um roteiro de ação para a implementação dessas normas e estabeleça os objetivos, processo e boas práticas que devem ser desenvolvidas e executadas na rotina do setor;

**Diferencial:** apresentar mais de formato para a implementação das normas, que seja capaz de comunicar essa movimentação aos(as) colaboradores(as) e clientes;

**Formato de entrega sugerido:** documentação de todo o processo de concepção, além da apresentação que seria compartilhada com colaboradores(as) e clientes para fins informativos;

**Competências envolvidas:** pensamento estruturado, criatividade, planejamento e observação analítica.

# Programa Match!

## Opções de grupos

- individual;
- em dupla;
- até 3 pessoas;
- até 5 pessoas.

## Competências envolvidas

- aprendizado contínuo;
- aprendizado autônomo;
- comunicação escrita;
- comunicação verbal;
- criatividade;
- observação analítica;
- pensamento estruturado;
- protagonismo;
- planejamento.