

# **Analista de Suporte e CS Júnior**

Case Técnico

**Bruna Moura**

# CASE 1

---

## Definir os objetivos:

---

Melhorar a satisfação do cliente e a eficiência da equipe de suporte.

## Escolher a plataforma da qual iremos utilizar:

---

Integrar as soluções de service desk Zendesk e Intercom com a plataforma Dadosfera.

## Coleta de Dados:

---

- Número total de tickets de suporte abertos e fechados;
- Tempo médio de resposta da equipe de suporte;
- Tempo médio de resolução dos tickets;
- Taxa de resolução na primeira interação;
- Avaliações de satisfação do cliente, pode ser a classificações ou comentários;
- Feedback dos clientes em relação ao suporte;

## Armazenamento dos Dados:

---

Armazenar os dados em um banco de dados e prepará-los para análise.

## Análise de Dados:

---

Após alguns meses de coleta de dados, iremos analisar, por exemplo, os seguintes insights:

- Durante os últimos três meses, a equipe de suporte reduziu o tempo médio de resposta de 2 horas para 1 hora.
- A taxa de resolução na primeira interação aumentou de 60% para 75% após a implementação de novos procedimentos.
- Uma análise dos comentários dos clientes mostrou que a maioria dos feedbacks positivos mencionava a eficiência da equipe e a rapidez na resolução de problemas.
- No entanto, alguns feedbacks negativos apontaram para problemas recorrentes de comunicação, onde os clientes precisavam entrar em contato várias vezes para obter uma resposta completa.

## Visualização de Dados:

---

Seria interessante criar um painel de controle interativo que mostre:

- Gráfico de tendência do tempo médio de resposta ao longo dos meses.
- Taxa de resolução na primeira interação em formato de gráfico de pizza, por exemplo.
- Avaliações de satisfação do cliente em forma de gráfico de barras.
- Tags com os termos mais comuns nos feedbacks dos clientes.

## Tomada de Decisão:

---

Com base nos insights, poderão ser tomadas algumas medidas:

- Iniciar um programa de treinamento para a equipe de suporte focado em comunicação eficaz.
- Implementar um sistema de triagem mais eficiente para direcionar os tickets aos especialistas apropriados desde o início.
- Implementar um processo de revisão de casos problemáticos para aprender com erros anteriores e evitar recorrências.

## Monitoramento:

---

Após implementar as ações, temos que monitorar os indicadores regularmente e observar se o tempo médio de resolução continua melhorando e a taxa de satisfação do cliente está aumentando gradualmente.

## Compartilhamento de Resultados:

---

É interessante compartilhar os resultados com a equipe de suporte, ressaltando as melhorias alcançadas e a importância de manter os esforços contínuos para aprimorar a experiência do cliente.

# CASE 2

---

## Avaliar e Planejar:

---

Temos que avaliar as necessidades, identificando por que a empresa precisa fazer o upgrade e quais problemas serão resolvidos, além de determinar os recursos exatos do MDM, SSO e ciclo de vida do usuário necessários, sendo fundamental montar uma equipe qualificada para conduzir o projeto e definir os escopos do projeto e as metas específicas a serem alcançadas.

## Selecionar a plataforma que iremos usar:

---

É essencial pesquisar as opções disponíveis no mercado e avaliar qual plataforma melhor atende às necessidades da empresa, realizando testes e provas de conceito com as plataformas selecionadas para garantir que elas atendam os requisitos e funcionem com os sistemas existentes.

## Preparação

---

Nessa fase, temos que realizar o planejamento de como será feita a migração de dados de diretório existentes para a nova plataforma, incluindo informações de usuários, grupos, políticas e permissões. Do mesmo modo, é importante fornecer treinamento para a equipe de TI e para os usuários finais, garantindo que todos saibam como usar a nova plataforma e seus recursos.

## Implementação

---

Deverá ser feita a configuração da nova plataforma de acordo com as necessidades da empresa, definindo as políticas de segurança, integrações com sistemas existentes e regras de ciclo de vida do usuário. Partindo-se disso, iremos executar a migração dos dados do diretório existente para a nova plataforma, garantindo que todas as informações importantes sejam transferidas com precisão. Após a migração completa, é hora de realizar os testes completos da nova plataforma para garantir que tudo esteja funcionando conforme o esperado antes de lançá-la para os usuários finais.

## Lançamento e Suporte

---

É importante comunicar sobre a migração com antecedência para os usuários finais, fornecendo informações claras sobre como serão afetados e quais mudanças devem esperar, oferecendo suporte técnico após o lançamento para resolver as dúvidas e problemas dos usuários.

## Monitoramento e Melhoria

---

É essencial acompanhar o desempenho da nova plataforma, observando o uso, a segurança e a satisfação dos usuários. Também é importante coletar o feedback dos usuários e ajustar a plataforma conforme necessário para atender as necessidades da empresa e manter-se atualizado com as atualizações da plataforma e os novos recursos, considerando maneiras de melhorar continuamente o ambiente.

Um projeto dessa natureza requer planejamento cuidadoso, além do envolvimento da equipe e a capacidade de adaptar-se a novos desafios a medidas que surgirem.

# CASE 3

---

## Autenticação Multifatorial (MFA) para Acesso a Suporte

---

Implementar essa autenticação para acessar as ferramentas de suporte ao produto adicionará uma camada extra de segurança, garantindo que apenas os usuários autorizados tenham acesso, além de minimizar o risco de violação de dados.

## SSO Integrado

---

A integração das ferramentas de suporte ao produto com uma solução de SSO permitirá que os usuários acessem várias ferramentas com um único login, facilitando o gerenciamento de acesso e melhorando a experiência do usuário.

## Gestão de Acesso Baseada em Funções

---

Implementar essa estratégia garantirá que os usuários tenham acesso apenas às ferramentas e recursos relevantes para suas responsabilidades. Isso reduzirá o risco de acesso não autorizado e simplificará o gerenciamento de permissões.

## Provisionamento e Desprovisionamento Automatizados

---

Utilizar a automação para provisionar e desprovisionar automaticamente o acesso às ferramentas de suporte com base em eventos, como a admissão ou demissão de funcionários, melhorará a eficiência operacional.

## Acesso Baseado em Contexto

---

Implementar essa abordagem permitirá que os usuários tenham acesso apenas a informações relevantes para a tarefa em questão, evitando o compartilhamento excessivo de informações sensíveis.

## Análise de Comportamento do Usuário

---

Utilizar ferramentas de análise para monitorar o comportamento do usuário e detectar padrões incomuns permitirá a detecção precoce de atividades suspeitas.

# Inteligência Artificial para Detecção de Acesso Não Autorizado

---

Explorar soluções de IA para identificar atividades não autorizadas em tempo real ajudará a prevenir ameaças e proteger os dados da empresa.

## Gestão de Ciclo de Vida de Acesso

---

Uma estratégia abrangente de ciclo de vida de acesso, incluindo aprovações automatizadas para solicitações de acesso e revisões periódicas, garantirá que os acessos continuem relevantes e autorizados.

## Capacidade de Revogação Remota

---

Integrar a capacidade de revogar o acesso remotamente em casos de perda ou roubo de dispositivos protegerá os dados da empresa em situações de emergência.

## Feedback dos Usuários

---

Incentivar os usuários a fornecer feedback sobre o processo de controle de acesso e usar as informações para aprimorar continuamente a experiência do usuário.

# CASE 4

---

## Definir os Objetivos

---

É necessário definir os objetivos específicos que desejamos alcançar com a implementação do chatbot, como melhorar o atendimento ao cliente, responder perguntas frequentes e automatizar tarefas repetitivas.

## Escolher a Ferramenta

---

Escolher a ferramenta certificando-se de que ela ofereça recursos avançados, como processamento de linguagem natural e integração com os sistemas de suporte existentes.

## Definir os Casos de Uso

---

Identifique os casos de uso específicos nos quais o chatbot pode ser útil. Isso inclui responder a perguntas frequentes, ajudar os clientes a navegar pelo site, fornecer informações sobre o produto, agendar compromissos, entre outros.

## Treinamento do ChatBot

---

É fundamental treinar o chatbot usando dados reais de interações com o cliente. Quanto mais dados fornecermos ao bot, mais eficaz ele será.

## Integração com Plataformas Existentes

---

Temos que integrar o ChatBot com as plataformas de atendimento ao cliente existentes (Zendesk, HubSpot, ServiceNow), permitindo que o ChatBot acesse informações relevantes e forneça suporte contextual aos clientes.

## Implementar Canais de Comunicação Adequados

---

Disponibilizar o ChatBot em canais onde os clientes estão ativos, como o site, WhatsApp, redes sociais.

## Oferecer Suporte Híbrido

---



Implementar um sistema que permita que os clientes se conectem a um agente humano quando o ChatBot não puder resolver um problema.

## Monitoramento

---

Temos que monitorar as interações do ChatBot regularmente, analisando os dados para identificar pontos problemáticos e áreas de melhoria. Ajustar as respostas do ChatBot com base no feedback dos clientes e nas análises.

## Feedback dos Clientes

---

Solicitar o feedback dos clientes sobre a experiência com o ChatBot é fundamental para aprimorar a qualidade das interações e a satisfação do cliente com o bot.

## Fazer com que o ChatBot Aprenda Continuamente

---

É imprescindível manter o ChatBot em constante aprendizado, atualizando-o com informações recentes, novos produtos e novas perguntas para garantir que ele esteja sempre atualizado.

## Criação de tabela para testar o funcionamento de query criada para consultar os usuários que se cadastraram nos últimos 30 dias.

---

```
/* Criei uma tabela para testar o funcionamento da query */

/* Cria a tabela */
CREATE TABLE users_emails (
    /* Define as colunas da tabela */
    id_user INT PRIMARY KEY,
    nome VARCHAR(30),
    data_cadastro DATE
);

/* Aqui serão inseridos os dados na tabela que criei anteriormente.
Cada valor entre parênteses representa um registro na tabela.
Para cada registro, especifiquei valores para as colunas:
"id_user", "nome" e "data_cadastro" */
INSERT INTO users_emails (id_user, nome, data_cadastro)
VALUES
    (1, 'Bruna1', '2023-08-05'),
    (2, 'Bruna2', '2023-08-12'),
    (3, 'Bruna3', '2023-07-25'),
    (4, 'Bruna4', '2023-08-07'),
    (5, 'Bruna5', '2023-07-10');

/* Essa query será usada para selecionar os usuários que se cadastraram nos últimos 30
dias */

/* Seleciona todas as colunas da tabela */
SELECT *

/* Especifica a tabela da qual os dados serão selecionados */
FROM users_emails

/* A cláusula WHERE filtra os resultados com base na data de cadastro */
WHERE data_cadastro >= DATE_SUB(NOW(), INTERVAL 30 DAY);

[Resultado do Teste]
```

## Result

id_user	nome	data_cadastro
1	Bruna1	2023-08-05
2	Bruna2	2023-08-12
3	Bruna3	2023-07-25
4	Bruna4	2023-08-07