

Universidade Federal de Goiás
Mercado Interno e Externo de Software
Value Proposition Design

Guilherme B. Paniago
Douglas Pose de Oliveira

Customer

Atividades do Cliente:

- Atendimento ao cliente
- Atendimento preferencial

Ganhos:

- Gerenciar melhor o atendimento ao cliente
- Ter uma regra de atendimento mais justa e legalmente melhor
- Ter estatísticas sobre os atendimentos (Tempo de espera, Tempo de Atendimento)
- Exibir informações e notícias junto ao painel de senha
- Categorizar os atendimentos

Dores:

- Reclamações de prioridade no atendimento
- Não tem registro do tempo de espera do cliente
- Categorização do atendimento (Caixa, Atendimento, Gerência)

Product

Produtos e Serviços:

- Sistema de Gerenciamento de Atendimento - SGA

Criadores de Ganhos:

- Exibir o conteúdo corporativo
- Vender espaço na TV possibilitando cobrir o custo do sistema
- Relatórios com estatísticas sobre o atendimento
- Atendimento com prioridade proporcional às leis de prioridade e tempo de espera
- Cadastrar e categorizar os atendimentos (Ex: Atendimento de caixa pode ser Pagamento, desconto de cheque...)

Atributos Analgésicos:

- Geração de senhas prioritárias (Idosos, gestantes e ou deficientes)
- Registro dos atendimentos (podendo ser feitas anotações neles)
- Personalização nas opções de atendimento no emissor de senha