



Análise e Desenvolvimento de sistemas - Programação Web

Sistema de Gerenciamento de Atendimento ao Cliente

Alunos:

Emanuel Vitor de Holanda Feitosa

Gabriel Alves Feitosa

Professor: Carlos Henrique Veríssimo Pereira

## **Especificação do problema:**

### **Ramo de Atividade da Empresa:**

A empresa atua no setor de prestação de serviços, fornecendo um sistema de gerenciamento de atendimento ao cliente para organizações que buscam otimizar suas interações com os clientes.

### **Contexto de Mercado:**

O mercado atual exige uma abordagem eficiente no gerenciamento de atendimento ao cliente. Empresas de diversos setores estão buscando soluções que proporcionem comunicação ágil, organização de demandas e eficiência na resolução de problemas.

### **Identificação do Cliente-Alvo:**

Nosso sistema destina-se a empresas que buscam um sistema de atendimento e possuem uma equipe de suporte dedicada ao atendimento ao cliente. O cliente-alvo busca melhorar a qualidade do atendimento, a satisfação do cliente e a fidelização.

### **Necessidades de Negócio:**

A necessidade principal é contar com um sistema de gerenciamento de atendimento que otimize a comunicação, organize as demandas e promova eficiência na equipe de suporte. Isso visa proporcionar atendimentos rápidos, personalizados e de qualidade, contribuindo para a satisfação e fidelização dos clientes, bem como para a reputação positiva da empresa.

## **Entendimento do Problema:**

A solução técnica proposta consistirá no desenvolvimento de um sistema de gerenciamento de atendimento ao cliente, abrangendo os seguintes requisitos:

### **Registro de Chamados:**

Implementaremos um módulo que permitirá o registro detalhado de chamados, incluindo informações sobre o problema, tipo de solicitação, prioridade e dados de contato, visando um acompanhamento organizado e eficiente das demandas dos clientes.

### **Atribuição de Tarefas e Responsabilidades:**

Desenvolveremos um módulo para facilitar a atribuição de tarefas à equipe de atendimento, garantindo responsabilidades claras para cada chamado e uma distribuição equitativa de trabalho entre os colaboradores.

### **Histórico de Atendimento:**

Criaremos um sistema para manter um registro completo do histórico de atendimento de cada cliente, incluindo interações anteriores, soluções propostas, notas de atendimento e feedbacks, proporcionando um atendimento personalizado e eficaz em futuros contatos.

### **Gestão de SLA (Service Level Agreement):**

Implementaremos um módulo para monitorar e garantir o cumprimento dos acordos de nível de serviço estabelecidos com os clientes, incluindo prazos de resposta, tempo de resolução e qualidade do atendimento prestado.

### **Relatórios de Desempenho e Métricas de Atendimento:**

Desenvolveremos recursos de geração de relatórios e análises, fornecendo insights sobre o desempenho do atendimento ao cliente, incluindo métricas de tempo de resposta, satisfação do cliente, volume de chamados e tendências de problemas. Esses relatórios auxiliarão na identificação de áreas de melhoria e na tomada de decisões estratégicas.

### **Estratégia de Atuação:**

A estratégia de atuação envolverá o uso de ferramentas eficazes para a gestão do tempo, comunicação e distribuição das atividades do projeto. Utilizaremos ferramentas de gerenciamento de projetos, comunicação online e compartilhamento de documentos para assegurar uma colaboração eficiente entre os membros da equipe.

### **Macro Cronograma**

- 1 – Levantamento de requisitos
- 2 – Design
- 3 - Prototipação
- 4 – Começar o desenvolvimento html
- 5 – Começar o desenvolvimento Css
- 6 – Realização de testes
- 7 – Otimização do código
- 8 – Entrega do software