Lista de Características

Descrição das Características

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| # | Característica | Descrição |
|  | Incluir novos possíveis clientes | É preciso criar alguma maneira para que o sistema tenha como incluir uma lista com os possíveis clientes, de forma que agilize as ligações |
|  | Ligações rápidas | Com ligações rápidas é possível atingir um número maior de clientes |
|  | Organização dos clientes | No sistema onde terá a lista dos clientes é importante que seja organizada em ordem alfabética e que tenha informações importantes, como o telefone da pessoa |
|  | Pausas de tempos em tempos | Para que os atendentes tenham horário de almoço e pausas para irem o banheiro é necessário que o sistema não transfira ligações para essa pessoa até que o intervalo dela acabe intervalo acabe |
|  | Gravar ligações | Para que se tenha registro de como está sendo o atendimento é necessário que as ligações sejam gravadas |
|  | Treinamento dos funcionários | Para que seja eficiente os funcionários devem saber como agir quando o sistema de discagem eletrônica transferir as ligações para eles |
|  | Manutenção do sistema | Para que sempre esteja funcionando de maneira adequada é preciso que alguém cuide da manutenção dos sistema |
|  | Envio de relatórios para a equipe de desenvolvimento | Para que a equipe fique sabendo como está o funcionamento do sistema será necessário o envio de relatórios. Esses relatórios podem ajudar a equipe a encontrar alguns erros e ajudar o cliente a soluciona-los |
|  | Atendentes sempre à disposição | Para que a eficiência do sistema seja mantida é preciso que sempre tenha algum atendente disponível |
|  | Relatório das gravações | Com essa gravação é possível analisar o que atrai mais clientes para a empresa |
|  | Organizar o modo que as ligações são transferidas para os atendentes | De modo que todos os atendentes possam atender as ligações que o sistema está transferindo seria necessário que a ligações sempre fossem transferidas para um atendente diferente |
|  | Separar os clientes | Quando se consegue um novo cliente essa pessoa deve sair da lista de “Possível Cliente” para a de “Cliente” |
|  | Computar os novos clientes | Sempre que a empresa conseguir um novo cliente precisará ser computado essa pessoa a mais |
|  | Relatório dos novos clientes | Todo mês o programa irá fazer um relatório mostrando quantos clientes foram conquistados naquele mês. |
|  | Falas pré-determinadas pelo programa | Para ajudar na produtividade o programa dará algumas falas pré-determinadas para que os atendentes digam para os possíveis clientes |
|  | Discagem eletrônica rápida | O sistema de discagem eletrônica deve ser rápido e objetivo |
|  | Cadastro para os novos clientes | Para ter controle dos novos clientes é necessário criar um cadastro para eles |
|  | Falas pré-determinadas mudam de tempos em tempos | Para que o programa não fique sempre igual as falas nele irão mudar de maneira rotativa |
|  | O relatório das gravações mostrará qual fala pré-determinada trouxe mais clientes | Sabendo o que está dando mais certo é possível mudar as outras falas para que se tornem algo parecido com a que está funcionando melhor |
|  | A fala que está melhor ficará mais tempo sendo transmitida nas ligações | Como essa fala está indo melhor a probabilidade dela atrair mais clientes é maior |
|  | A transferência da discagem eletrônica para o atendente deve ser rápida | Para que o cliente não fique esperando muito a transferência deve ser rápida |
|  | Avaliação do atendimento | Para ajudar no relatório das chamadas uma avaliação feita pelo usuário será feita ao termino da ligação |
|  | Sistema de pontuação | Para manter a produtividade o sistema irá ter um sistema de pontuação dos atendentes definido pela avaliação dos clientes |
|  | Sistema de ranque | Irá ter um sistema de ranque para os atendentes definido pela suas pontuações |
|  | Quanto melhor o ranque mais ligações | Os atendentes que estiverem em um ranque melhor irão receber um pouco mais de ligações do que os outros, aumentando a vontade dos funcionários de atender melhor os clientes |
|  | Detecção de erros pela gravação | Sempre que acontecer algum problema é possível |
|  | Analise de falas pré-determinadas que deram errado | Com a gravação e os relatórios é possível ver quais frases não deram certo e removê-las do sistema |
|  | Informações breves sobre a empresa e os produtos | O sistema de discagem eletrônicas irá dar informações breves, porem chaves, para que os clientes fiquem interessados pelos produtos da empresa |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**FOTOS DO WORKSHOP REALIZADO**

