

***SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL***

***BRUNO RIBEIRO QUEIROZ***

**Otimização do Processo de Atendimento ao Cliente**

Taguatinga/DF

2023

|  |  |
| --- | --- |
| **SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial** |  |
| **Projeto:** Otimização do Processo de Atendimento ao Cliente |

1. **INTRODUÇÃO**
2. DESCRIÇÃO DO PROJETO

O processo de **atendimento ao cliente** é crucial para o sucesso de qualquer organização. Vamos explorar as **três etapas principais** desse processo e como otimizá-las:

**1-Tratamento**:

* A **primeira impressão** é fundamental. Um bom tratamento inicial é essencial para a satisfação do cliente.
* Prioridades nesta fase incluem:
  + **Atender rapidamente**.
  + **Reduzir o tempo de espera**.
  + **Receber o cliente com cordialidade**.
  + **Demonstrar proatividade e boa vontade**.
  + **Oferecer suporte gentil e ágil**.

**2- Conhecimento**:

* + Nesta etapa, compreenda a **demanda específica do cliente**.
  + Desenvolva habilidades como:
    - **Empatia**.
    - **Compreensão das necessidades do cliente**.
    - **Conhecimento profundo dos produtos ou serviços oferecidos**.

**3- Resolução**:

* Aqui, concentre-se em **resolver o problema do cliente**.
* Seja **ágil**, **eficiente** e **proativo**.
* **Monitore os atendimentos** para identificar oportunidades de melhoria.
* [considere **oferecer vários canais de atendimento**, incluindo **autoatendimento** e **atendimento automatizado**](https://www.zendesk.com.br/blog/processos-de-atendimento-ao-cliente/)

1. **TÉCNICAS DO GUIA PMBOK NA PRÁTICA DO GERENCIAMENTO DE LOGÍSTICA**
2. GERENCIAMENTO DO ESCOPO

Otimizar o processo de atendimento ao cliente é fundamental para o sucesso de qualquer organização. Vamos explorar as etapas desse processo e como você pode gerenciá-las de forma eficaz

1. GERENCIAMENTO DE RECURSO

O objetivo é identificar, adquirir e gerenciar os recursos necessários para a conclusão bem-sucedida do projeto. Isso inclui a equipe, materiais, equipamentos e toda a infraestrutura necessária

1. GERENCIAMENTO DO CUSTO

O gerenciamento de custos do projeto inclui processos para estimar e criar um orçamento, O desempenho dos custos é avaliado em relação ao orçamento aprovado, O principal objetivo é garantir que o projeto seja entregue dentro do orçamento para **Aumento dos lucros** por meio de controle eficiente dos custos

1. GERENCIAMENTO DA COMUNICAÇÃO  
   O projeto inclui processos para garantir que as informações sejam geradas, coletadas, distribuídas, armazenadas e organizadas de maneira oportuna e apropriada, É o elo que conecta pessoas, ideias e informações, resumido em Emissor, receptor e Feedbacks
2. GERENCIAMENTO DA QUALIDADE

O projeto inclui os processos para incorporar a **política de qualidade** da organização, ele abrange o **planejamento, gerenciamento e controle** dos requisitos de qualidade do projeto e do produto com objetivo é atender aos **objetivos das partes interessadas**

1. GERENCIAMENTO DO CRONOGRAMA

O objetivo principal é cumprir o prazo do projeto, definir atividades, estimar durações e organizar o cronograma para atender às expectativas de entrega

1. GERENCIAMENTO DO RISCO

Avaliar e gerenciar os riscos do projeto para maximizar a exposição aos eventos positivos e minimizar a exposição aos eventos negativos

1. GERENCIAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

As partes interessadas (também conhecidas como **stakeholders**) são indivíduos e organizações envolvidos no projeto, elas têm algum interesse no projeto e podem ser afetadas positiva ou negativamente por sua execução

1. GERENCIAMENTO DA AQUISIÇÃO

**Decidir o que será feito e o que será adquirido**: Isso envolve determinar quais partes do projeto serão realizadas internamente e quais serão adquiridas externamente, **selecionar o melhor fornecedor para cada aquisição**: Avaliar e escolher os fornecedores que atendam aos requisitos do projeto **Monitorar as aquisições**: Acompanhar o desempenho dos fornecedores e garantir que os produtos ou serviços sejam entregues conforme o planejado.

1. GERENCIAMENTO DA INTEGRAÇÃO

O principal objetivo é integrar e consolidar as atividades e processos das demais áreas de conhecimento

**PLANO DE GERENCIAMENTO DO ESCOPO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Controle de Versões** | | |
| **Data** | **Autor(es)** | **Notas da Revisão** |
| 04/12/2023 | Equipe do projeto | Elaboração Inicial – primeiro rascunho |

**Responsabilidades do escopo da Equipe do Projeto**

|  |  |
| --- | --- |
| Responsável | **Responsabilidades** |
| BRUNO R | Levantamento da Técnica do PMBOK |
| BRUNO R | Elaboração dos requisitos necessários |
| BRUNO R | Estrutura Analítica do projeto |  |
|  |  |

**Premissas e Restrições**

* **Restrições**

**(Restrições são limitações impostas internamente ou externamente ao trabalho executado pela equipe de projeto.)**

A equipe terá acesso à infraestrutura necessária sobre a elaboração do sistema

O cliente fornecerá feedback dentro de 48 horas

* **Premissas**

**(Premissas são as verdades que não podemos necessariamente comprovar- suposições-, pois elas dependem de fatores externos)**

Orçamento Inicial de $10.000,000.”

Prazo de entrega não pode ser estendido além de 6 meses

**Ferramentas de Escopo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ferramenta** | **Descrição da aplicação** | **Quando aplicar** | **Responsável** |
| **Definição do Escopo** | Essa ferramenta envolve a elaboração efetiva do escopo do projeto, especificando todas as demandas essenciais para sua conclusão. | Use-a para mapear claramente os limites do projeto e garantir que todos os participantes entendam o que está incluído e excluído. | BRUNO R |
| **Estrutura Analítica do Projeto (EAP)** | A EAP é uma ferramenta gráfica que desagrega o escopo do projeto em pacotes de trabalho menores e mais gerenciáveis. | Utilize-a para visualizar e organizar as entregas do projeto, facilitando o planejamento e a alocação de recursos. | BRUNO R |
| **Matriz de Rastreabilidade de Requisitos** | Essa matriz relaciona os requisitos do projeto com os componentes do escopo. | Ajuda a garantir que cada requisito seja atendido e rastreado ao longo do projeto. | BRUNO R |
| **Diagrama de Contexto**: | Um diagrama que mostra as interfaces entre o projeto e outros sistemas ou partes interessadas. | Útil para entender como o projeto se encaixa no ambiente mais amplo do atendimento ao cliente. | BRUNO R |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aprovações** | | |
| **Participante** | **Assinatura** | **Data** |
| Gerente do Projeto | BRUNO R QUEIROZ | 04/12/2023 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Estrutura Analítica do Projeto** | | |
| Desenvolva a Estrutura Analítica do Projeto (EAP), para verificar se você não negligenciou algum componente significativo de uma atividade complexa, ou subestimou o tempo e a verba necessários à conclusão do trabalho. | | |
| **Descreva o projeto geral:** | | |
| Com o aumento no volume de clientes, a empresa enfrenta desafios no atendimento ao cliente. O projeto tem como objetivo otimizar os processos de atendimento, implementando um sistema de suporte mais eficiente e melhorando a comunicação com os clientes. | | |
| **Principais Tarefas** | **Subtarefas do Nível 1** | **Subtarefas do Nível 2** |
| **Atendimento ao Cliente** | * Definir processos de atendimento * Treinar a equipe de atendimento * Implementar sistemas de suporte * Monitorar métricas de satisfação do cliente | * Criar scripts de atendimento * Realizar simulações de atendimento * Configurar chatbots e FAQs * Coletar feedback dos clientes |

**PLANO DE GERENCIAMENTO DE RECURSOS**

**Papéis e Responsabilidades da Equipe do Projeto**

Abaixo seguem os papéis e suas responsabilidades, competências e autoridade necessárias para concluir o projeto; onde:

* **Papel:** designação que descreve a parte de um projeto pela qual uma pessoa é responsável e responde pelos resultados.
* **Responsabilidade:** trabalho que se espera que um membro da equipe do projeto execute para concluir as atividades do projeto.
* **Autoridade:** direito de aplicar recursos do projeto, tomar decisões e aprovar.
* **Competência:** habilidade e capacidade necessária para concluir atividades do projeto.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Papel** | **Responsabilidades** | **Competências** | **Autoridade** |
| **Gerente de Projeto** | * Coordenação geral do projeto de implementação do sistema de gestão de inventário. * Gestão do cronograma, orçamento e recursos. * Comunicação eficaz com todas as partes interessadas. | * Experiência em gestão de projetos. * Habilidades de liderança e comunicação. * Conhecimento em Otimização do Processo de Atendimento ao Cliente. | * Tomada de decisões relacionadas ao andamento do projeto. * Aprovação de mudanças no escopo, se necessário. |
| **Analista de Sistemas** | * Análise dos requisitos do sistema Otimização do Processo de Atendimento ao Cliente * Colaboração com a equipe de desenvolvimento para configurar e personalizar o software. * Testes e validação do sistema antes da implementação. | * Habilidades analíticas e de resolução de problemas. * Experiência em testes de software. | * Recomendações sobre a configuração do sistema. * Aprovação de requisitos técnicos. |

**PLANO DE GERENCIAMENTO DE CUSTOS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Discrição do custo | Em qual entregável ocorre | Valor | Data do custo | Observação |
| Treinamento da equipe de atendimento | Equipe treinada | R$5.00,00 | 01/12/2023 | Treinamento presencial |
| Implementação de sistema de suporte | Sistema de suporte operacional | R$15.00,00 | 01/11/2023 | Licenças e configuração |
| Monitoramento de métricas de satisfação do cliente | Relatório de satisfação do cliente | R$35.00,00 | 29/11/2023 | Ferramentas de análise |