Caracterização da empresa

Esfera Contabilidade é uma empresa de médio porte localizada no Vale do Paraíba, apresentando a seguinte estrutura organizacional: Departamento Pessoal, Recursos Humanos, Área Contábil, Área Fiscal, Financeiro, Comercial, Administrativo e TI.

Aproximadamente 80% de seus funcionários são usuários de microcomputadores interligados em rede, e o perfil do usuário é de baixo a médio conhecimento em informática, utilizando equipamentos e ferramentas para atividades diversas como: softwares de gerenciamento administrativo (ERP), financeiro (contábeis e bancários), comerciais (CRM), de desenvolvimento de artes (Photoshop, Illustrator) e aplicações como editores de texto, planilhas, gráficos e apresentações, navegadores de Internet e serviços de e-mail.

O setor de TI é responsável por toda a estrutura de informática da empresa e há um histórico de alta demanda de atendimentos, agravada em horários de pico e causando atritos como demora no atendimento, ausência de levantamento de dados e relatórios, falha na priorização de tarefas, dúvidas quanto à eficiência do setor e insatisfação geral (tanto dos requerentes quanto da equipe de suporte). O atendimento era solicitado via e-mail e continuado pelo aplicativo de mensagens WhatsApp, ligações telefônicas e presencialmente, se necessário.

Na evidência da necessidade de organizar este processo, a empresa deseja adotar um sistema integrado, no qual os colaboradores possam registrar suas solicitações e utilizar uma ferramenta de Inteligência Artificial (IA) para sugerir soluções automáticas ou encaminhar ao técnico adequado com base no histórico de chamados e complexidade do problema. Partindo desta premissa se inicia o desenvolvimento do sistema integrado para gestão de chamados e suporte técnico baseado em IA descrito neste projeto e denominado “HELPBOX” (podendo ser personalizado e comercializado para outras organizações).