
ByteMinds

Implantação ERP/ CRM
Matriz de Posicionamento

Versão <1.1>

Implantação ERP/CRM	Versão: 1.1
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

Revisão Histórica do Documento

Data	Versão	Descrição	Autor
28/09/2024	1.0	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds
03/10/2024	1.1	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMinds

Implantação ERP/CRM	Versão: 1.1
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

Índice

1.	OBJETIVOS	4
2.	MATRIZ DE POSICIONAMENTO	4
2.1	MAPA MENTAL	4
2.2	IDEIAS DE SOLUÇÃO X CRITÉRIOS NORTEADORES	4

Implantação ERP/CRM	Versão: 1.1
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

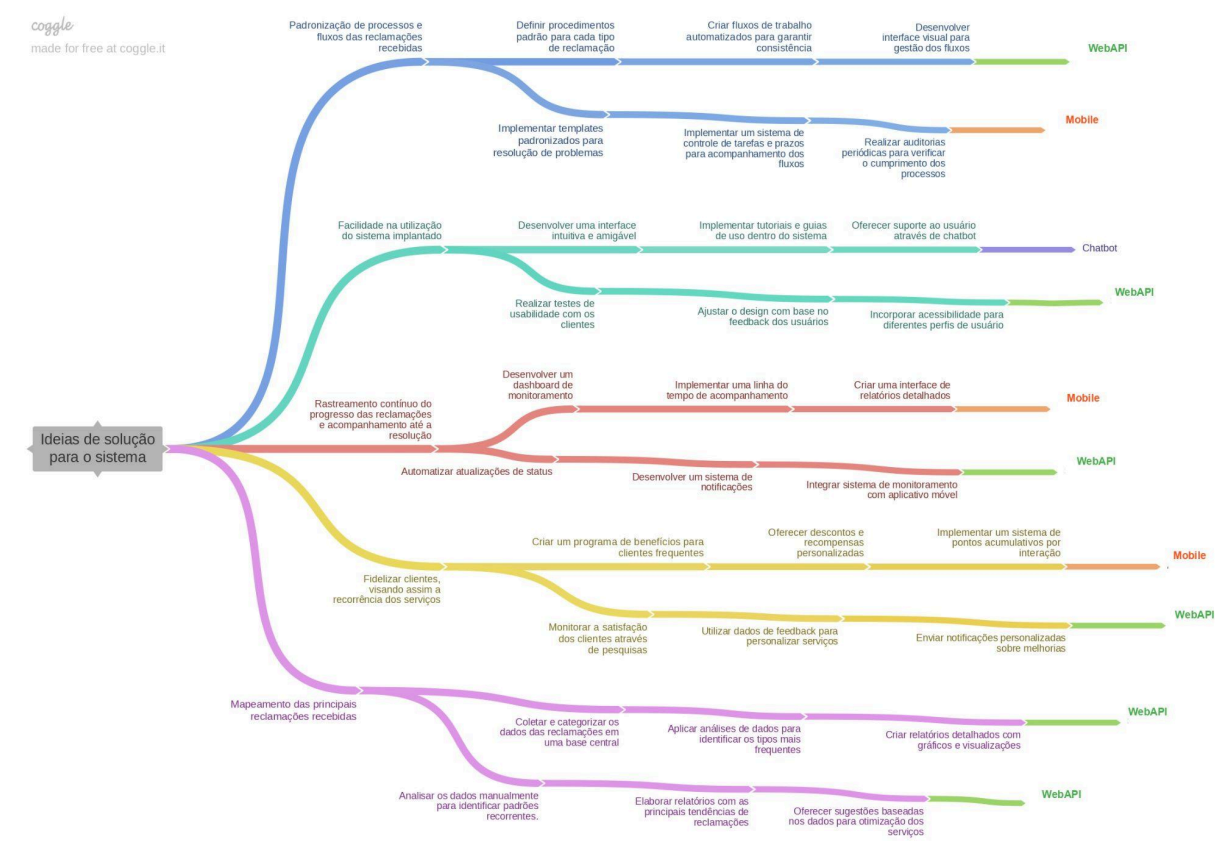
Matriz de Posicionamento

1. Objetivos

Este documento tem como objetivo definir a solução proposta para melhorar a gestão de reclamações e atendimento ao cliente, usando práticas de ITIL e automação inteligente. A matriz posiciona as ideias de solução conforme os critérios norteadores baseados nas necessidades das personas e na visão do projeto.

2. Matriz de Posicionamento

2.1 Mapa Mental



Implantação ERP/CRM	Versão: 1.1
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

2.2

2.3 Ideias de Solução x Critérios Norteadores

ID	Critérios Norteadores	WebApi	Mobile	Chatbot
1	Padronização de processos e fluxos das reclamações recebidas	✓	✓	
2	Facilidade na utilização do sistema implantado	✓	✓	
3	Fidelizar clientes, visando assim a recorrência dos serviços		✓	
4	Rastreamento contínuo do progresso das reclamações e acompanhamento até a resolução	✓		
5	Mapeamento das principais reclamações recebidas			✓
Total		3	3	1