

---

**ByteMinds**

---

**Implantação ERP/ CRM**  
**Documento de Visão: Critérios Norteadores do**  
**Sistema**

**Versão <1.3>**

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

## Revisão Histórica do Documento

Data	Versão	Descrição	Autor
03/09/2024	1.1	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMids
12/09/2024	1.2	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMids
03/10/2024	1.3	Empresa de Telecomunicações com necessidade de Gerenciamento de Serviços de TI	ByteMids

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

# Índice

<b>1. Visão Geral do Problema</b>	<b>4</b>
1.1 Descrição do Problema	4
1.2 Soluções existentes para o problema	4
<b>2. Visão Geral do Sistema</b>	<b>6</b>
2.1 Escopo do Sistema	6
2.2 Critérios Norteadores	7

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

# Documento de Visão: Critérios Norteadores do Sistema

## 1. Visão Geral do Problema

### 1.1 Descrição do Problema

Os problemas	As solicitações e reclamações dos clientes na empresa de telecomunicações são gerenciadas manualmente, o que aumenta o risco de perda de informações e acompanhamento inadequado. Essa falta de organização dificulta a resolução eficiente de problemas, resultando em atrasos no atendimento.
afeta	Essa situação impacta a experiência do cliente, levando à insatisfação e, conseqüentemente, à perda de ordens de serviço. A falta de acompanhamento adequado resulta em uma diminuição da credibilidade da empresa, o que pode afastar clientes e prejudicar a imagem da marca.
cujo impacto é	A perda financeira decorrente da insatisfação dos clientes e da dificuldade em manter e atrair novos consumidores, comprometendo a competitividade e o crescimento da empresa no mercado de telecomunicações.

### 1.2 Soluções existentes para o problema

Dentre as soluções existentes podem ser citadas:

O SLA (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço) é uma parte crucial do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que se foca no gerenciamento de serviços de TI, incluindo a gestão de dúvidas e reclamações. Aqui estão algumas soluções de software que podem ser usadas para gerenciar pedidos de reclamação de manutenção e que são compatíveis com práticas ITIL e SLAs:

#### 1. ServiceNow

**Descrição:** Uma das plataformas mais populares para gerenciamento de serviços de TI, ServiceNow oferece módulos específicos para gestão de incidentes, problemas, mudanças, e serviços, todos em conformidade com as práticas ITIL.

**Características:** Gestão de incidentes e problemas, automação de fluxos de trabalho, relatórios e dashboards personalizados, integração com outros sistemas, e gestão de SLAs para assegurar que os tempos de resposta e resolução sejam atendidos.

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

**Adequação:** Excelente para empresas que procuram uma solução escalável e altamente configurável.

**Pontos fortes:** Altamente configurável, boa integração, relatórios e automação eficientes...

**Pontos fracos:** Complexo para pequenas empresas ou startups; curva de aprendizado demorada, requer tempo considerável para a configuração adequada.

**Percepção do usuário:** Interface limpa, mas a complexidade inicial pode ser um desafio; muitas funcionalidades podem ser excessivas para equipes menores.

## 2. BMC Remedy ITSM

**Descrição:** BMC Remedy é uma solução completa de ITSM (IT Service Management) que suporta totalmente os processos ITIL, incluindo gestão de incidentes, problemas, mudanças e ativos.

**Características:** Gestão de SLAs e OLAs (Operational Level Agreements), automação de processos, relatórios robustos, e suporte a múltiplos canais de atendimento ao cliente.

**Adequação:** Ideal para grandes empresas de telecomunicações com necessidades complexas de gerenciamento de serviços.

**Pontos fortes:** Bom para gestão de SLAs e automação; adequado para grandes empresas.

**Pontos fracos:** Alto custo de implementação e manutenção; funcionalidades excessivas para pequenas empresas.

**Percepção do usuário:** Interface completa, mas pode ser complicada devido à quantidade de configurações.

## 3. Zendesk

**Descrição:** Uma plataforma popular de atendimento ao cliente que inclui funcionalidades de ITSM. Zendesk pode ser configurado para suportar práticas ITIL, incluindo a gestão de incidentes e problemas.

**Características:** Suporte a múltiplos canais (telefone, chat, e-mail, redes sociais), automação de respostas, gestão de tickets, SLAs personalizados, e relatórios detalhados.

**Adequação:** Mais adequado para empresas que procuram uma solução de atendimento ao cliente que também possa gerenciar pedidos de manutenção e reclamações.

**Pontos fortes:** Suporte a múltiplos canais e tem automação simples; adequado para atendimento ao cliente.

**Pontos fracos:** Menos personalizável; pode não atender totalmente grandes empresas de TI.

**Percepção do usuário:** Interface fácil de usar, acessível para a maioria sem muito treinamento.

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

#### 4. Freshservice

**Descrição:** Uma plataforma baseada em nuvem para gerenciamento de serviços de TI, alinhada com as práticas ITIL. Freshservice oferece uma interface intuitiva e é adequada para empresas que buscam facilidade de uso.

**Características:** Gestão de incidentes e problemas, automação de fluxo de trabalho, SLAs configuráveis, relatórios e análises, e suporte a múltiplos canais.

**Adequação:** Boa escolha para empresas de médio porte que procuram uma solução fácil de implementar e usar.

**Pontos fortes:** Interface intuitiva, fácil de implementar, boa relação custo-benefício.

**Pontos fracos:** Pode não ter todas as funções avançadas de outras ferramentas e pode não ser ideal para empresas muito grandes com necessidades complexas.

**Percepção do usuário:** Simples e fácil de usar, interface clara.

#### 5. Cherwell Service Management

**Descrição:** Uma plataforma flexível de ITSM que suporta práticas ITIL e pode ser adaptada às necessidades específicas de uma empresa de telecomunicações.

**Características:** Gestão de incidentes, problemas, mudanças, ativos, e SLAs, além de dashboards personalizados e uma interface fácil de usar.

**Adequação:** Ideal para empresas que desejam uma solução customizável que possa ser ajustada conforme as necessidades mudam.

**Pontos fortes:** Altamente personalizável, bom suporte para SLAs e ITIL.

**Pontos fracos:** Complexo de configurar inicialmente e custo elevado para empresas menores.

**Percepção do usuário:** Interface clara, mas a personalização pode exigir tempo.

#### 6. Sistema de Atendimento ao Cliente (SAC)

**Descrição:** Uma plataforma robusta para gerenciamento de interações com clientes, fornece suporte automatizado e humanizado, facilita o controle de solicitações, reclamações de clientes em múltiplos canais.

**Características:** Gestão de chamados, tickets de atendimento com CRM e métricas de satisfação, inclui suporte a múltiplos idiomas e canais, como chat, e-mail e telefone.

**Adequação:** Ideal para empresas que desejam um suporte eficiente ao cliente, com respostas rápidas e com interface amigável para operadores e clientes.

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

**Pontos fortes:** Alta capacidade de integração com CRM, suporte omnichannel, relatórios detalhados de desempenho.

**Pontos fracos:** Pode exigir treinamento adicional para operadores devido à complexidade das integrações e funcionalidades avançadas.

**Percepção do usuário:** Interface intuitiva, respostas rápidas, porém pode ser complexa para novos operadores.

## 2. Visão Geral do Sistema

### 2.1 Escopo do Sistema

Para	A equipe de atendimento ao cliente e o setor de suporte técnico e da qualidade da empresa de telecomunicações.
os quais	Irão gerenciar e organizar as reclamações e pedidos de instalações recebidas pela empresa.
Uma solução é	Implantar um sistema de gerenciamento de solicitações que centraliza o registro e acompanhamento de todas as reclamações dos clientes, onde a plataforma otimiza o fluxo de pedidos, supervisionando cada fase do processo, desde o envio até a conclusão.
diferente de	Sistemas que registram reclamações sem acompanhamento detalhado, esta solução rastreia cada solicitação do início ao fim, priorizando automaticamente as mais urgentes. Ela oferece atualizações em tempo real para os clientes, garantindo transparência, e gera relatórios detalhados para identificar padrões e melhorar o atendimento

Implantação ERP / CRM	Versão: 1.3
Visão	Data: 03/10/2024
<identificador do documento>	

## 2.2 Critérios Norteadores

ID	Descrição
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.