

MVT026 – 25 – Automação para Monitoria

1. Visão Geral

O projeto visa garantir a qualidade do atendimento ao cliente, focando em procedimentos, padronização e qualidade dos dados.

2. Objetivo

A proposta utiliza um sistema de pontuação para avaliar o desempenho dos consultores e prevê a utilização de inteligência artificial (IA) para otimizar esse processo.

3. Papel da IA no Projeto

- a. Extração dos dados diretamente do Salesforce.
 - Acessar os dados diretamente do Salesforce, onde já existe um relatório com os dados. Estes, são a base para a pontuação.
- b. Analisar e calcular o score, de acordo com os critérios.
 - **Comunicação e Conexão (Peso 20%):** Avalia a empatia, a clareza da comunicação e o tom de voz.
 - **Conhecimento do Negócio (Peso 20%):** Avalia a capacidade do consultor de conduzir e solucionar o atendimento com base em seu conhecimento do negócio.
 - **Erros e Impactos (Peso 15%):** Analisa a frequência e o impacto de erros críticos ou médios cometidos no atendimento ao cliente.
 - **Gestão de Expectativas e Proatividade (Peso 20%):** Mede a habilidade do consultor em gerenciar as expectativas do cliente e solucionar problemas de forma antecipada.
 - **Qualidade dos Dados e Uso de Ferramentas (Peso 25%):** Avalia a correta utilização de ferramentas como o **Salesforce** e o **NOVVS** para garantir a integridade dos dados.
- c. Processar os dados e alimentar uma planilha.
 - Uma vez que o score é calculado, os resultados podem ser enviados para uma planilha externa (como Excel/Google Sheets) ou podem

ser reincorporados ao próprio Salesforce, a depender do que for mais eficiente.

4. Frequência

A automação deve processar os dados para **uma monitoria semanal por consultor**, totalizando 15 monitorias por semana.

5. Métricas de Desempenho

A automação também deve coletar e relacionar dados para acompanhar os seguintes KPIs:

- **Taxa de Satisfação do Cliente (NPS):** Relacionar o score da monitoria com a satisfação do cliente, medida pelo NPS, observando a evolução ao longo do tempo.
- **Taxa de Resolução no Primeiro Contato:** Medir a eficácia dos consultores em resolver as solicitações dos clientes no primeiro atendimento.
- **Tempo Médio de Atendimento:** Avaliar a eficiência do atendimento para garantir que seja rápido sem comprometer a qualidade.