

CANVAS MVP

PERSONAS SEGMENTADAS

JOÃO - DIRETOR DA EMPRESA E SUPERVISOR DAS EQUIPES;

MARCIA E CARLOS - RESPONSÁVEIS PELO SETOR COMERCIAL DA EMPRESA;

MARLON, CRISTIAN E FABIO - RESPONSÁVEIS PELO SUPORTE TÉCNICO DA EMPRESA;

CLIENTE COMERCIAL - INTERESSADO EM INFORMAÇÕES E VALORES SOBRE PRODUTOS;

CLIENTE BASE - NECESSITANDO DE INFORMAÇÕES E SUPORTE A PRODUTOS DA EMPRESA;

PROPOSTA DO MVP

SISTEMA DE ATENDIMENTO CHAT MULTICANAL (MESSENGER, TELEGRAM, WHATSAPP E CHAT-SITE). APLICAÇÃO WEB E SERVIÇO DE INTEGRAÇÃO INTEGRADO COM API (BLIP.AI) DE COMUNICAÇÃO EXTERNA RESPONSÁVEL POR DISTRIBUIR O ATENDIMENTO INTERNAMENTE PARA AS EQUIPES DE ATENDIMENTO.

FUNCIONALIDADES

CENTRALIZAR ATENDIMENTO MULTICANAL - MENSAGEIROS;

REGISTRAR TODOS ATENDIMENTOS;

DISTRIBUIR ATENDIMENTOS EM EQUIPES PRÉ-DEFINIDAS;

CLASSIFICAR OS ATENDIMENTOS;

ATENDIMENTO INICIAL AUTOMATIZADO VIA BOT;

RESULTADO ESPERADO

ORGANIZAR O ATENDIMENTO DE CLIENTES ATRAVES DE CANAIS DE CHAT/MENSAGEIROS;

SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES;

PERMITIR O ATENDIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ATENDIMENTOS DE MULTIPLOS CANAIS EM UMA UNICA PLATAFORMA;

PERMITIR CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTOS AOS CLIENTES;

JORNADAS

CLIENTE ENTRA EM CONTATO COM EMPRESA, ATRAVÉS DE UM CANAL DE ATENDIMENTO INTEGRADO E ENTAO É ATENDIDO POR UM BOT QUE SOLICITA INFORMAÇÃO SOBRE SUA NECESSIDADE. APÓS INFORMAR É DIRECIONADO À EQUIPE DE ATENDIMENTO CORRESPONDENTE;

MEMBRO DA EQUIPE, SEJA DE COMERCIAL OU SUPORTE, LOGA-SE NO SISTEMA E ACESSA O PAINEL DE ATENDIMENTO. ASSIM QUE O CLIENTE ENTRA NA FILA, É ALERTADO NO PAINEL; O ATENDENTE ACIONA BOTÃO PARA RECEBER O CLIENTE; SOMENTE É POSSIVEL ATENDER UM CLIENTE POR VEZ; AO FINAL O ATENDENTE CLASSIFICA O ATENDIMENTO E O FINALIZA

O GESTOR TEM COMO FUNÇÕES, A CRIAÇÃO DE USUARIOS E EQUIPES, A CONFIGURAÇÃO DE ATENDIMENTO DO BOT INICIAL, CADASTROS DE CLASSIFICAÇÕES E TEM DISPONÍVEL RELATORIOS BÁSICOS DA OPERAÇÃO

CUSTO E CRONOGRAMA

2 MESES PARA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA - INTERFACE WEB E SERVIÇO DE COMUNICACAO

CUSTO HAVERÁ SOMENTE EM CASO DE UTILIZAÇÃO DO CANAL WHATSAPP - R\$ 2000,00/mes - PARA API DE COMUNICAÇÃO COM BUSINESS

MÉTRICAS PARA VALIDAR AS HIPÓTESES DO NEGÓCIO

ATRAVÉS DE ENTREVISTA/FORMULARIO:

VALIDAR SE AS INFORMAÇÕES ESTÃO CENTRALIZADAS; O ATENDIMENTO ESTA PRODUTIVO; ATENDENDO CONFORME NECESSIDADE;

Não desperdice tempo, dinheiro e esforço criando o produto errado. Valide logo a sua ideia e construa seu MVP!