

Canal de Atendimento ITEM

Alessandro Ruijun Li – 200143
Gustavo Loyola de Figueiredo – 211315
Gustavo Tambelli Rodrigues – 210036

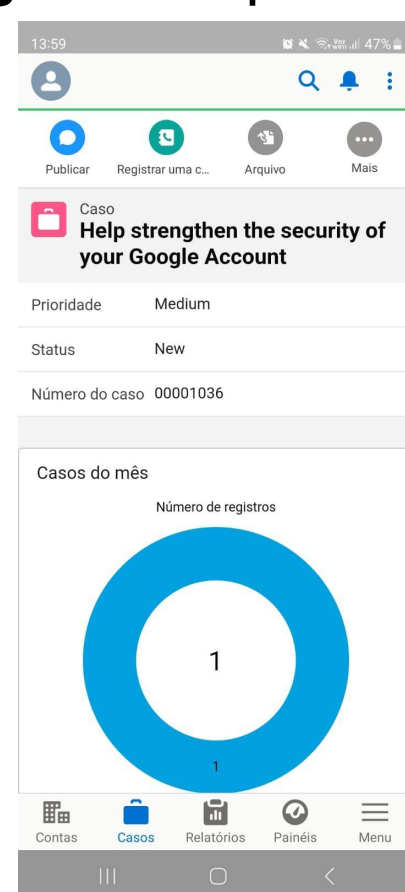
Mônica Alessandra G. B. Kiyota Moutinho – 190608
Patrick Nunes de Souza – 200197

Prof. Dr. Mauri Pedroso De Lima Junior

INTRODUÇÃO

O Canal de Atendimento ITEM oferece uma solução abrangente para Desktop e Mobile para otimizar o gerenciamento de chamados relacionados a jovens aprendizes e seus clientes dentro do ecossistema Salesforce através da simplificação do processo de criação, acompanhamento e resolução de chamados.

Figura 1. Aplicativo



Fonte: Elaborado pelos autores.

JUSTIFICATIVA

O Instituto ITEM enfrenta um desafio na gestão das interações com jovens aprendizes e empresas clientes no âmbito do programa Jovem Aprendiz.

OBJETIVOS

Desenvolver um aplicativo Mobile funcional com centralização de chamados para ITEM, com exportação de relatórios em Excel e integração com WhatsApp.

ORÇAMENTO

- Licença Service: 25 U\$/atendente
- Uso de WhatsApp: +75 U\$/atendente
- Treinamento pelo Trailhead: 0 U\$/atendente

RESULTADOS E VALIDAÇÃO

Foi adicionado ao layout da página de casos um dashboard no qual mostra a quantidade de casos abertos de acordo com o mês atual para cada atendente, assim fornecendo um parâmetro para avaliar o desempenho mensal dos atendentes.

Figura 2. Casos do mês



Fonte: Elaborado pelos autores.

CONCLUSÃO

Embora seja uma excelente solução, é importante considerar os custos elevados associados às licenças e treinamento de pessoal. Ao simplificar o uso da ferramenta, a ITEM tem a oportunidade de economizar significativamente nos custos de treinamento, uma vez que as funcionalidades disponibilizadas foram projetadas de forma intuitiva, permitindo que os usuários a utilizem com facilidade, minimizando assim qualquer incerteza ou dúvida.

AGRADECIMENTOS

Salesforce
Trailhead
ITEM
FACENS