

ANÁLISE E PROPOSTA DE MELHORIA: SISTEMAS DE INFORMAÇÃO APLICADO AO ATENDIMENTO A CLIENTE EM UMA EMPRESA FORNECEDORA DE SOFTWARE DE GESTÃO

COSTENARO, Rafaela Renata
POPP, Tadiane Regina

Resumo**1. INTRODUÇÃO**

Este artigo foi desenvolvido, com base em uma empresa de tecnologia, que fornece soluções para a gestão da empresa. Para isso contempla um mix de softwares como os de gestão empresarial, gestão de pessoas, gestão de logística, Customer Relationship Management (CRM), gestão de lojas, entre outros, aplicados em áreas do agronegócio, varejo, logística, serviços, manufatura e hospitais. Além da implantação destes sistemas, é fornecido um serviço de suporte ao cliente, para a utilização eficaz destes produtos.

A prestação de serviço de suporte, se dá por meio de um software chamado Movidesk, aplicado para cadastrar as dúvidas que clientes têm com relação aos produtos, e as soluções que os analistas fornecem. Estes cadastros, farão parte do banco de dados, que contemplará todas as soluções.

Através da análise dos dados do Movidesk, foi formulado uma proposta para verificar quais clientes mais cadastraram tickets, identificando quais foram as dúvidas mais frequentes, e as principais causas deste aumento, para então propor um meio para contribuir com a redução da volumetria dos tickets.

2. DESENVOLVIMENTO

Para coleta deste estudo foram analisados, utilizados os dados do Movidesk dos meses de janeiro a abril, de 2021. Os 156 clientes que utilizaram este software, cadastraram um total 4.022 tickets, destes 1.695 são de origem do produto ERP, e 2.327 são do HCM. Este resultado partiu da importação dos dados do Movidesk, para o software de planilha eletrônica. Por meio deste, pode-se elaborar uma planilha que abrangesse todos os tickets por empresa e categoria, que foi definida pelos analistas.

Através da análise de tickets cadastrados neste período, pode-se perceber que apenas 6 empresas das 156 analisadas, representam aproximadamente 20% do total de tickets. Com a intenção de redução dos tickets, serão avaliados o percentual dos 6 clientes, que representaram 815 tickets, e analisar através da categorização do Movidesk, que temas – dúvidas mais específicas, dentro da classificação do Movidesk – mais se repetem.

Através desta análise de quais clientes mais cadastraram tickets, é possível verificar com a categorização os temas mais representativos, dentre os dois tipos de produtos utilizados, ERP e HCM. Com isto, poderá ser avaliado no que os clientes estão tendo dificuldades com o sistema da empresa. Os quadros a seguir, representarão quais são estes temas.

Para o produto HCM, a quantidade de tickets cadastrados como conhecimento tácito foi menor que o percentual de tickets cadastrados como conhecimento explícito. Com um total de 34% para conhecimento tácito e 66% de conhecimento explícito. Para o produto ERP, a situação se inverte, tendo 76% de conhecimento tácito e 24% de conhecimento explícito.

Em seguida, foram analisados quais são os temas mais representativos, nos produtos HCM e ERP. A partir disto, será feito um estudo com relação a estes temas que apresentaram uma média de 50%, dos 815 tickets cadastrados.

O estudo destes temas se baseou na matriz G.U.T (Gravidade, Urgência, Tendência), que avalia a gravidade, urgência e a tendência, estimando uma

pontuação e categorizando quais são os temas mais ou menos urgentes para serem solucionados.

As definições das pontuações para cada critério a ser avaliado, foram elaboradas a partir de dados do Movidesk, por meio da informação da urgência de cada ticket a ser analisado e da contribuição dos analistas que passaram as informações de como avaliam os temas tratados, e qual seria a priorização dada para cada um.

Com a definição dos impactos operacionais de cada tema, foram definidos os critérios aplicados na matriz G.U.T, para ser possível definir um nível de priorização, para aplicação das ações de melhoria.

Conforme os resultados da matriz G.U.T, a prioridade está no tratamento das notas fiscais de saída, que possuem a maior pontuação, que podem parar uma operação do cliente, tendo risco da situação piorar rapidamente, trazendo um nível crítico de urgência para resolver esta situação.

Para fosse possível propor as melhorias, foi desenvolvido um grupo focal no dia 17/08/2021, com participação de 8 analistas da empresa, para que manifestassem suas percepções sobre as causas da alta volumetria de tickets. De acordo com o analista 1, "(...)hoje elas estão ali com muito num formato difícil de entender, tá tudo jogado porque foi migrado do 0800 pro Movidesk, e depois disso não foi dado manutenção, ficou jogado as informações lá dentro, e então tem que editar(...)".

Segundo o analista 2 "(...)tem os clientes que são um pouquinho mais autodidatas, vamos se dizer que tem um pouquinho mais de facilidade de estar procurando, e tem aqueles que (...) estão com aquela cultura: não eu vou ligar, que é mais rápido, do que procurar(...)".

De acordo com estes depoimentos foi elaborado o diagrama de causa e efeito, também conhecido como diagrama de Ishikawa.

A partir do diagrama de Ishikawa, é possível constatar que a melhoria no banco de soluções é uma das principais necessidades a serem supridas para redução do volume de tickets. Do mesmo modo, estas melhorias proporcionarão benefícios para os analistas, que terão uma base de

conhecimento com maiores detalhes, e resultados mais atualizados, que facilitarão o atendimento para com o cliente.

A concretização destas melhorias, se dará por meio de um plano de ação. Para isto, será aplicado a ferramenta 5W2H.

Com o desenvolvimento deste plano de ação, a empresa terá que atuar em áreas do suporte técnico, e do marketing para que possam ser aplicadas estas sugestões de melhoria. Tendo em vista que a empresa já tem outras demandas a serem entregues até o final deste ano, foi definido um prazo total de oito meses.

3. CONCLUSÃO

Diante do objetivo proposto, de analisar quais clientes mais cadastraram tickets, as dúvidas e as principais causas do aumento de tickets, para que pudesse ser proposto uma melhoria, em um primeiro momento foi realizado o monitoramento, e posteriormente a análise para encontrar os principais motivos da elevada taxa de volumetria.

Esta análise evidenciou soluções descritas em uma linguagem técnica, a qual dificultava o entendimento do cliente; soluções desatualizadas; migração do software que antes era utilizado para registrar estas soluções, para o software Movidesk, não dado feito manutenção; e soluções desorganizadas. Além disto, para o produto ERP de um total de 322 tickets, 76 % são de conhecimento tácito, e para o HCM, dos 98 tickets analisados, 34% estão nesta classificação; esta elevada taxa está relacionada com a forma de classificar o ticket, onde uma parte teria outra classificação.

Como sugestão para a melhoria, foi desenvolvido um plano de ação através da ferramenta 5W2H, foi proposto a revisão da classificação dos tickets, a manutenção do banco de soluções; elaboração de uma pesquisa entender se os clientes estão utilizando ou não esta ferramenta; e o desenvolvimento de ações de marketing e propaganda para que os clientes passem a utilizar este meio para resolver as suas dúvidas.

Este estudo teve como finalidade propor melhorias para a redução dos tickets, e tendo em vista que através das ações que foram alinhadas com a equipe de suporte da empresa para serem aplicadas, é possível afirmar que este trabalho atingiu o objetivo, tendo potencial para contribuir para que o volume de tickets seja reduzido.

Vale ressaltar que esta é somente uma das formas para contribuir com a redução da volumetria dos tickets, pois neste estudo é possível analisar que há diversas causas que contribuem para o aumento das dúvidas. Desta forma, outros estudos nesta área podem ser desenvolvidos para que haja melhoria contínua, onde seja possível propor meios que incentivem os clientes a um autoatendimento.