Solução tecnológica moderniza atendimento

POR EQUIPE CAU/SP

¶ DESDE SETEMBRO está em homologação uma solução tecnológica de atendimento elaborada para atender às demandas específicas do dia a dia dos(as) arquitetos(as) e urbanistas do estado de São Paulo. A solução estará disponível para acesso através do site do CAU/SP a partir de novembro.

Trata-se de tornar cada etapa do processo de atendimento no CAU/SP mais eficiente, personalizado, acessível e transparente. A modernização objetiva aproximar o Conselho dos arquitetos(as) e urbanistas do estado de São Paulo e vice-versa, estreitando o relacionamento.

Esta solução tecnológica é resultado de uma parceria do Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo com a Prodesp, a empresa de TI do governo estadual.

É baseada na Plataforma Microsoft, e foi desenvolvida especificamente para atender às necessidades do Conselho.

Entre seus recursos, destacam-se ferramentas para gerenciamento de relacionamento com arquitetos(as) e urbanistas (CRM- Customer Relationship Management) e uso de inteligência artificial (chatbot), sem deixar de oferecer diversos canais de atendimento humanizado.

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES:

→ Abertura de Chamados via Chat-Bot: permite que os arquitetos reportem suas questões de maneira rápida e eficaz, e de forma intuitiva;
→ Autoatendimento via Chat-Bot: permite aos usuários encontrar respostas para suas demandas de maneira autônoma;
→ Padronização do Processo de Atendimento: garante que todas as interações sigam diretrizes estabelecidas;
→ Reclamações e sugestões: canal direto para os usuários, possibilitando comunicação aberta e registro de contribuições valiosas;
→ Medição do Índice de Satisfação: avaliação inteligente do nível de satisfação dos usuários para ajustes contínuos e melhoria da experiência;
→ FAQ para Suporte e Autoatendimento: banco de dados de perguntas frequentes para facilitar o autoatendimento e a resolução de problemas comuns;
→ Portal de Consulta de Serviços: portal dedicado para acessar informações e serviços relevantes de maneira conveniente.

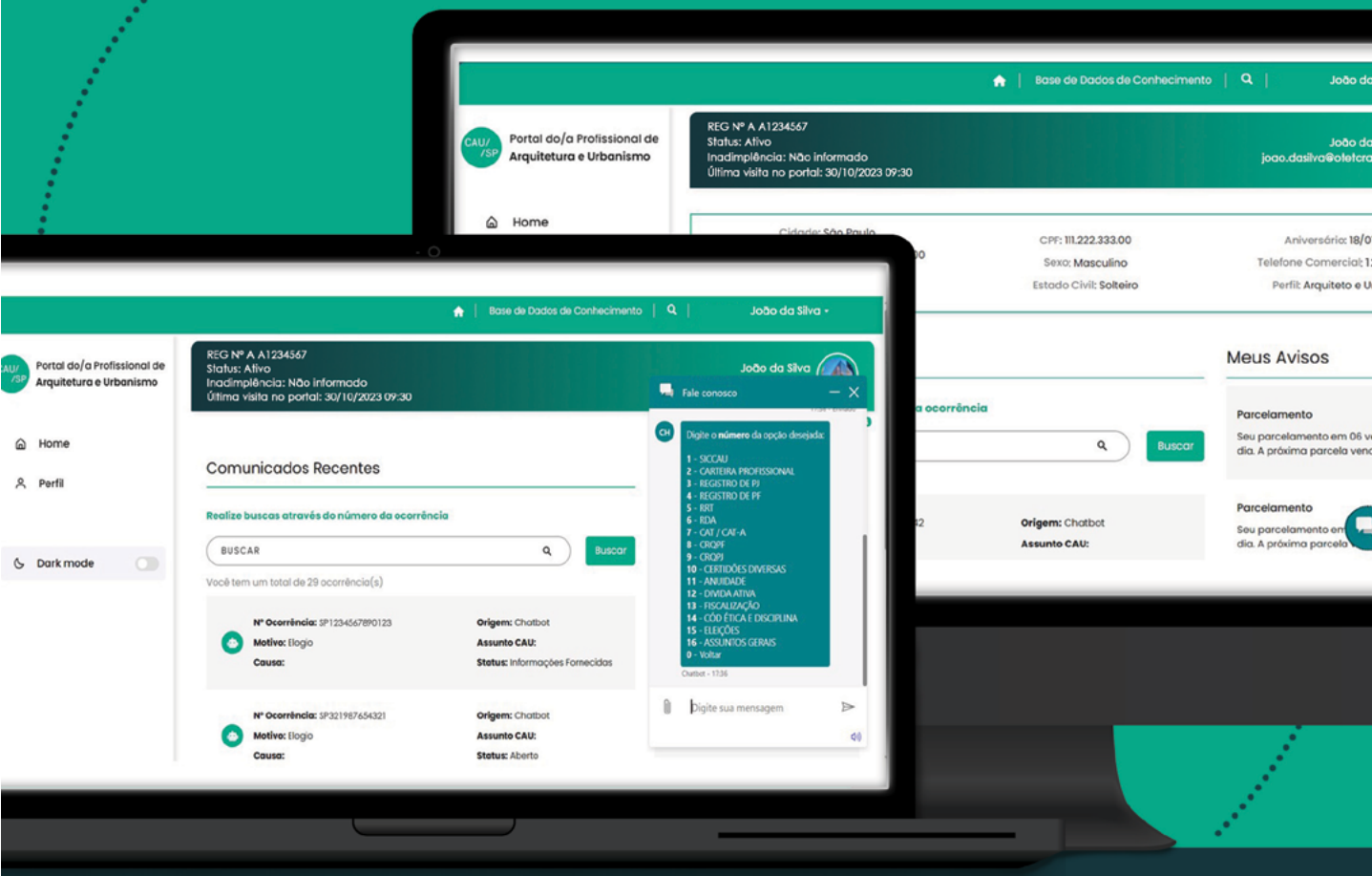
COM A NOVA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO, O CAU/SP BUSCA OFERECER RESULTADOS TANGÍVEIS, TAIS COMO:

→ Redução do tempo de espera e resolução mais rápida de problemas;
→ Aumento da satisfação do cliente;
→ Melhoria na eficiência operacional, permitindo que os atendentes se concentrem em tarefas complexas;
→ Maior disponibilidade de informações relevantes através do portal de consulta de serviços. ×

Acesse o novo portal de atendimento do CAU/SP

↗ bit.ly/3RKW7AE

[-] tempo de espera
[+] eficiência na resolução de demandas
[>] satisfação do usuário



Parceria: CAU/SP Conselho de Arquitetura e Urbanismo de São Paulo · Prodesp