

**UNIVERSIDADE EDUARDO MONDLANE**

**Escola de Comunicação e Artes**

**Mestrado em gestão de Media Digital**

**Módulo: Prática de Web**

Tema**: *Estratégia para desenvolvimento de Website:” Simulador de assistência ao Cliente DSTV”***

Docente: Luis Neves

Elaborado por: Edson Namburete

Maputo, aos 8 de janeiro de 2024

**Índice**

[1. Introdução 3](#_Toc155738509)

[1.1 Delimitação e justificativa 4](#_Toc155738510)

[1.2 Objectivos 5](#_Toc155738511)

[1.3 Grupo Alvo 5](#_Toc155738512)

[2. Metodologia 5](#_Toc155738513)

[2. 2 Composição do Web site 6](#_Toc155738514)

[2.3 Redes Sociais 7](#_Toc155738515)

[2.4 Conteúdo 8](#_Toc155738516)

[3. Conclusão 9](#_Toc155738517)

[4. Bibliografia 10](#_Toc155738518)

# 1. Introdução

Com advento da internet os *“Modis Vivend e operand “*da humanidade nos dias de hoje sofrera uma transformação total, sendo que a Internet veio revolucionar a vida Humana em quase todas as suas esferas, dai que é legítimo afirmar que esta grande invenção do Séc. XX. Os web sites são importantes na medida em que aumentam a visibilidade, credibilidade e dão a conhecer os serviços e produtos das Empresas, instituições, das organizações estatais e privadas, de grupos singulares, das academias etc.

O presente artigo visa fundamentalmente falar das estratégias de desenvolvimento um website, o mesmo com designação *Simulador de assistência ao cliente DSTV*. é fundamental e com a implementação da internet estabelecer a presença online e atender as demandas digitais. Ainda nesta proposta, discutiremos estratégias abrangentes para garantir um desenvolvimento eficiente e eficaz para a criação de um Website com conteúdos relacionados com assistência ao cliente na DSTV, não só em termos de concepção, implementação e divulgação para que o mesmo esteja à disposição de vários internautas interessados em aceder e conhecer o propósito para o qual fora desenvolvido.

A DSTV Moçambique , é uma empresa que opera na área de televisão Paga , cujo nas suas operações diárias de serviço de assistência ao cliente, dificuldades tem se registado na pronta clientes em receber uma assistência em *first core resolution* ou seja assistência e resolução da inquietação do cliente no primeiro contacto, dai a nossa questão de partida , é possível adoptar um mecanismo que visa acabar com longas filas de chamadas dos clientes para ter assistência em primeira instancia ? que mais valia os web sites podem oferecer para erradicar essa má experiencia do serviço ao cliente ?

O cerne maio deste ensaio tem haver indescritivelmente com a busca de uma solução a nível do Website de constantes respostas às perguntas ou dificuldades dos cliente, os serviços da DSTV fornecem produtos e serviços de variam ordem onde devido alguma complexidade dos mesmos clientes através de uma explicação não assimilem as soluções que são dadas via contacto com a linha de cliente , por isso o website com simulador vai aparecer como resposta viável e alternativa à odisseia enfrentada pelos clientes , Agentes e/ou mesmo parceiros da DSTV.

Numa altura em que o pulsar das empresas é comumente avaliado pela capacidade da pronta assistência e fidelização ao cliente é extremamente importante que se desenvolva um Site com simulador de um descodificador da DStv que visa auxiliar os agentes de atendimento da linha do cliente e das lojas sendo à distancia e online ao acederem ao site a ser criado por intermédio da Word Press

## 1.1 Delimitação e justificativa

Este ensaio é desenvolvido como base na pesquisa bibliográfica, com alguns conhecimentos adquiridos ao longo do módulo de Prática de Web e do meio que nos é envolvente na experiencia ao cliente do dia a dia, através de dados de relatório do call Centre da DStv, a criação de uma estratégia de web site como um simulador de serviço de assistência ao cliente, denota se em como sendo crucial pois um impacto negativo e ma experiencia ao cliente poderão reduzir drasticamente a favor das duas partes , ou seja cliente vera as suas inquietações resolvidas através da plataforma Web , assim como a companhia registará uma redução de reclamações de clientes e parceiros por alegada morosidade na assistência ao cliente assim que entram em contacto

A presença online tornou se nas empresas, organizações privadas, Governo, academia crucial, um Website

É importante desenvolver este Website pois o mesmo vem a colmatar as dificuldades que os clientes apresentam para manejar ou interpretar as soluções possíveis decorrentes da assistência pelo call Centre da marca DStv. O website ira certamente proporcionar a subida dos SLs no gráfico do call centre, elevando os níveis de serviços de Maus ou médios para bons.

O uso do Website simulador para assistência ao cliente é uma plataforma digital que possibilita uma comunicação mais directa com os usuários, promovendo uma atitude por parte da operadora DSTV uma total satisfação do cliente, fortalecendo a fidelidade a marca. Alem disso a redução de custos operacionais e a ampliação do alcance são benefícios significativos. A adaptação a essa tendência tecnológica é vital para permanecer competitivo no mercado

## 1.2 Objectivos

Para a realização deste trabalho estabeleceu se alguns objectivos entre eles Geral e específicos, nomeadamente

**Objectivo Geral**

* Desenvolver um Website com a função de simulador da assistência ao cliente DSTV

**Objectivos específicos**

* Disponibilizar informações sobre produtos e serviços da DSTV
* Facultar informações aos usuários da DSTV
* Resolver através do simulador as dificuldades dos clientes
* Introduzir inovações para a interpretação e manejamento de um descodificar DSTV

## 1.3 Grupo Alvo

Temos como o grupo alvo potencialmente os clientes da marca DSTV, Agentes, parceiros de negócio, organizações governamentais, bem como instituições académicas (sendo parte usuários dos serviços DSTV), instalações televisivas, bares etc. Todos aqueles que necessitarem de entrar em contacto com a linha de cliente para assistência, as informações estarão disponíveis no site criado para o efeito

# 2. Metodologia

Marconi e Lakatos (2007), a metodologia nasce da concepção sobre o que pode ser realizado e a partir da “tomada de decisão fundamenta-se naquilo que se afigura como lógico, racional, eficiente e eficaz” (p. 83)

Para Gil (1999), o método científico é um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos utilizados para atingir o conhecimento. Para que seja considerado conhecimento científico, é necessária a identificação dos passos para a sua verificação, ou seja, determinar o método que possibilitou chegar ao conhecimento.

A partir destas duas definições podemos concluir que a metodologia é o caminho a ser usado para prossecução ou materialização de um determinado conhecimento cientifico, tal como faremos para a elaboração do nosso trabalho

Segundo Jung (2009), o WordPress é um sistema de gestão de conteúdo amplamente utilizado que simplifica a criação e manutenção de websites

A construção será feita no Wordpress que é um sistema de gerenciamento de conteúdo para web. É um dos sistemas para desenvolvimento de sites, blogs e portais, mais utilizados no mundo actualmente, conforme dados da página oficial do sistema: https://wordpress.org. Esta plataforma pode-se acessar a versão em inglês, mas também tem em português: https://br.wordpress.org.

Para a materialização deste trabalho criaremos uma Website designado: Simulador de assistência ao cliente DSTV através da plataforma Wordpress que é um sistema de gerenciamento de conteúdos Web, consideremos o endereço fictício : [www.simulador.assistenciadstv.co.mz](http://www.simulador.assistenciadstv.co.mz)

## 2. 2 Composição do Web site

Para a maior compreensão da composição do nosso Website, entrem os componentes seguintes:

**Layout** - site será diversificado em termos de imagens e vídeos curtos que passam de forma intercalar, interactivo com textos curtos para os clientes que não tenham disponibilidade de tempo, será detalhado para quem visita o site com disponibilidade de tempo. Este Layout deve contemplar, uma interface com um leque de opções em termos de produtos e serviços, contactos, endereços, Links com os quais o cliente devera aceder de acordo com a necessidade

**Interface Intuitiva**: desenvolver uma interface de usuário amigável, especialmente adaptada para navegação via controle remoto, simplificando a interação do cliente.

**Integração Multicanal**: sincronizar informações e consultas entre o site para TV e outros canais de atendimento, oferecendo uma experiência consistente.

**Implementação de Chatbots**: introduzir chatbots para responder a consultas frequentes, melhorando a eficiência e reduzindo o tempo de espera para os clientes. De lembrar que este Chat deve ser robótico e com sistema de respostas frequentes predefinidas

**Segurança de Dados**: implementar protocolos robustos de segurança para proteger as informações do cliente, promovendo a confiança na plataforma. Note que essa mesma segurança de dados deve ser feita semanalmente

**Cookies**: para oferecer melhor experiência, melhorar o desempenho, analisar como o cliente interage em nosso site e personalizar conteúdo. Ao utilizar este site, o cliente concorda com o uso de cookies.

Essas metodologias e referências fornecem uma base sólida para o desenvolvimento de um website eficaz para assistência ao cliente na DSTV, alinhado às tendências tecnológicas e às expectativas do Cliente e da Empresa

## 2.3 Redes Sociais

Haythornthwaite (2005) refere que um tipo de troca ou interação pode ser definida como relação de rede social (social network Relations). Os indivíduos que mantêm essas relações estabelecem laços ou ligações entre si.

As redes sociais escolhidas para o nosso projecto são, aquelas de maior abrangem em termos de usuários, isso permitira com que os clientes directos tenham acesso para interação, nomeadamente:

Facebook pela sua popularidade e por ter maior numero de utilizadores e inclusive acessível para interações

Temos outros ainda: WhatsApp, Linkdin, Youtube, Snapchat

As ferramentas escolhidas para melhor gerirem as nossas redes sociais são:

* **Buffer:** permite agendar posts em diferentes plataformas, oferece análises simples e facilita o compartilhamento de conteúdo de forma organizada
* **Hootsuite:** é possível agendar postagens, monitorar menções de marca, criar relatórios personalizados e gerir várias contas em uma só ferramenta

## 2.4 Conteúdo

Esta plataforma contempla uma gama de conteúdos televisivos desde os seguintes

**Desporto**: A DSTV, é líder em audiência de programas de Desporto, com enfoque para Premier League, La Liga, Serie A

**Cinema**: com variados canais que oferecem filmes desde os novos lançamentos ate clássicos

**Noticias**: com um alto destaque para Euronews, Al jazeera, RTP entre outros

Tem ainda conteúdos de culinária, Beleza, moda, programas, religiosos, canais de História contemporânea, cultura, saúde e bem-estar, ou seja, oferecem em qualidade e quantidade diversificado leque de programas que os clientes desejam assistir

# 3. Conclusão

Em conclusão, um simulador de assistência de clientes para a DSTV oferece uma abordagem inovadora e eficaz para aprimorar a experiência do usuário. Ao proporcionar uma simulação interactiva, os clientes podem resolver problemas comuns de forma autônoma, reduzindo a dependência de suporte humano. Isso não apenas optimiza a eficiência operacional da DSTV, mas também empodera os usuários, tornando a interação mais conveniente e rápida. Além disso, a implementação de um simulador pode contribuir para a redução de custos e aumentar a satisfação do cliente, reforçando a posição da DSTV como provedora de serviços moderna e orientada para o cliente.

# 4. Bibliografia

GIL, Antônio Carlos. (2009). Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas

Haythornthwaite, C. (2005). **Social Networks and Internet Connectivity effects. Information**, Communication & Society, 8(2), 125–147.

JUNG, Jean-Baptiste (2009) **WordPress 2.7 Cookbook**. Packt Publishing, Birmingham.

LAKATOS, E. M., & Marconi M.A. (2007). **Metodologia do Trabalho Científico:**  5. ed. - São Paulo.p.83