




**PROCESS**  
**PROJECT**

**WWW.SFB.SOLUTIONS**

**SFB.INC**



# **BYTEDANCE - TIKTOK CHAT QUEUES**

**IDEALIZADO 05/2022**

**SFB.INC**



# ABOUT US



Desenvolver projetos “seguros” e eficazes garante que possamos ter um aproveitamento maior e esse o objetivo.



Garantir processos eficazes é construir uma empresa Lider e Transparente juntamente com seus colaboradores.



# GOALS AND OBJECTIVES

## Objective n° 1

Melhorar o WorkDay da equipe de moderação para um maior aproveitamento diário. efetivamente feito terá como consequência o aumento da Qualidade da Equipe de Moderação.



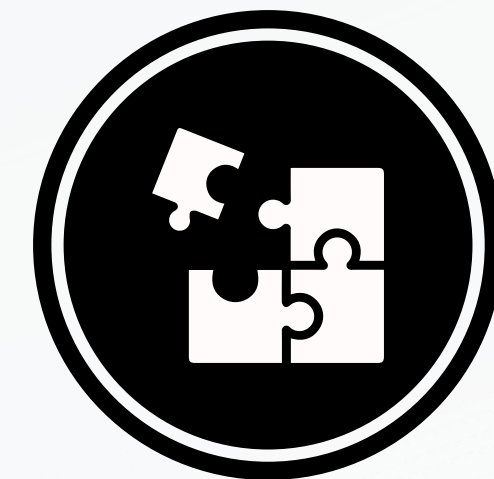
## Objective n° 2

Criar um fluxo operacional para que o aproveitamento da equipe seja maior e supra antecipadamente toda demanda encaminhada (SLA).



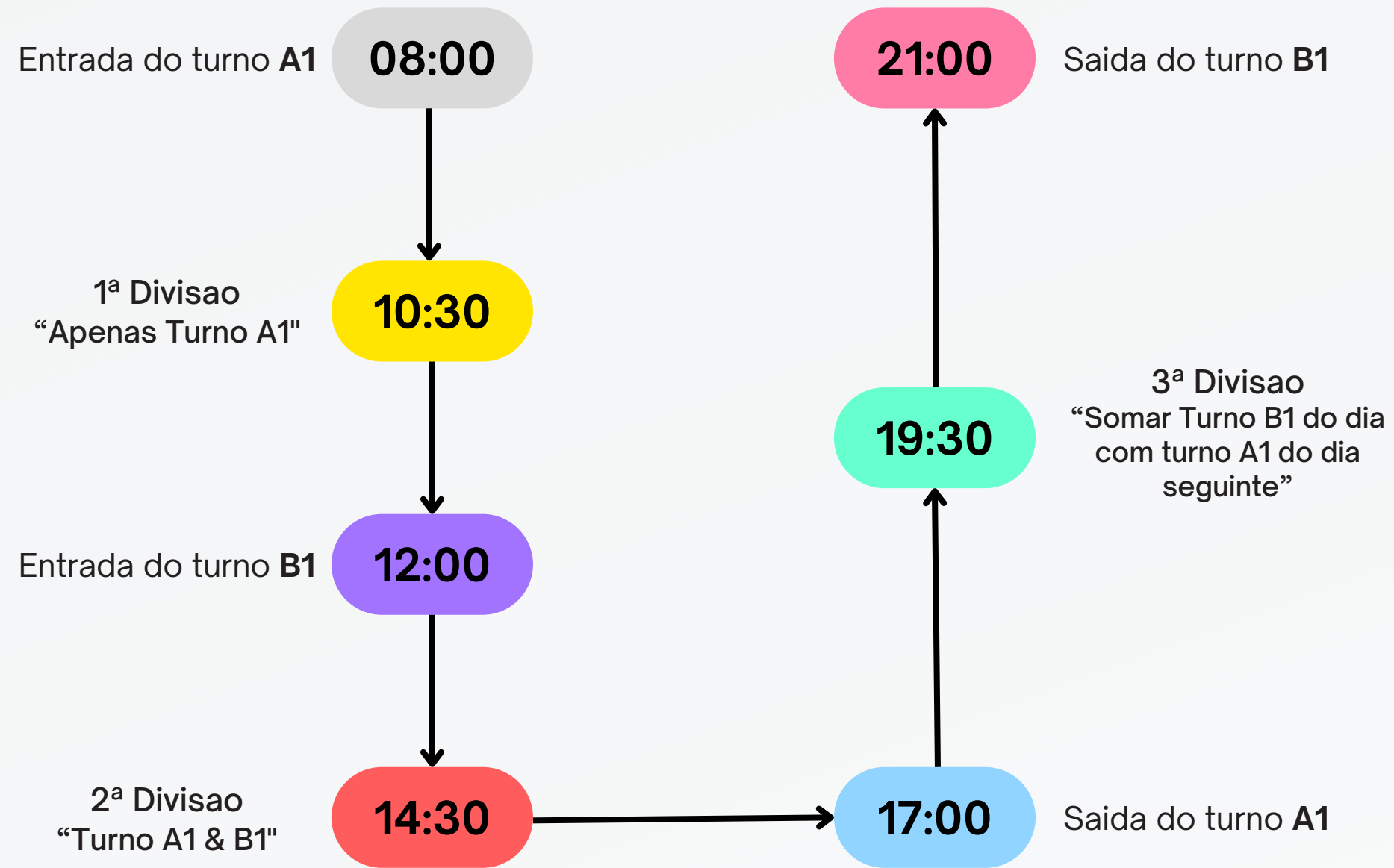
## Objective n° 3

Utilizando a divisão e padronização do processo, o Advisor junto com a Liderança possa analisar os dados apresentados de forma separada e de melhor compreensão.





# PROCESS



MIRO

# APPLIED CONCEPTS

- Dados analisados apontam que a faixa horaria de maior utilizacao de conversas digitais sao entre 07h até 08h, 12:00 até 14:00 e 19h até 21h
- Um WorkDay mais claro sobre suas Taks porém ainda assim livre para organizacao do colaborador aumenta efetivamente a felicidade e aproveitamento diario do mesmo.





# VALUES



"Evolucao nao é apenas a forma de pensamos e sim como aplicamos o conhecimento"

Nossa missao é tornar o processo simples e equilibrado para que possamos ter o melhor aproveitamento possivel da equipe e a equipe ter maior tempo para seu desenvolvimento.

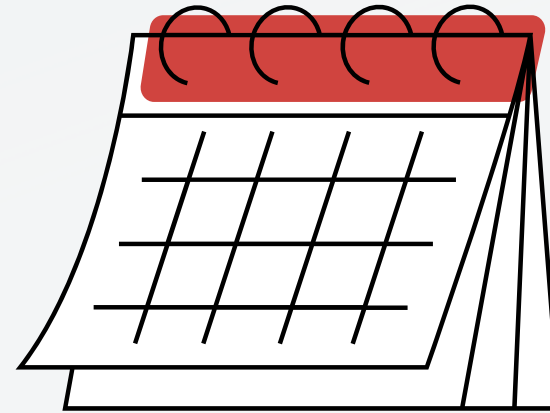




# **PROJECT TIMELINE**

**O desenvolvimento do projeto sera feito por etapas para que possamos garantir a integridade e a transparencia do mesmo.**





**JUNE 15**

Apresentacao para  
EQUIPE-F a respeito do  
projeto.  
Espaco para Duvidas.

**JULY 01**

DIA 0, Inicio do projeto  
com a implementacao  
do novo processo  
desenvolvido.

- Todos serao  
inseridos no grupo  
novo para  
acompanhamento  
das divisoes.

**AUGUST 01**

FEEDBACK, Reuniao pra  
falarmos do projetos  
desde sua  
implementacao e  
espaco para novas  
sugestoes ou duvidas.

**JULY 2023**

Acerramento do Projeto  
e analise dos dados  
gerados durante seu  
periodo.



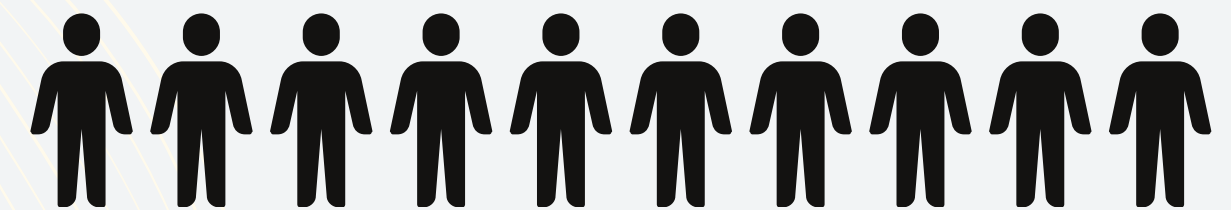
**PROJECT**  
**RESULTS**



# STAKEHOLDERS

Todos envolvidos e que foram impactos pelo projeto sendo eles TEAM-F e RHBP aprovaram seu funcionamento ou/e responderam estarem satisfeitos!

# 100%



# SLA

Impressionantemente alcançamos 99,35% de aproveitamento encima dos casos denunciados em Chats, isso somando o mes de adaptacao.

2022  
**73,00%**

2023  
**99,35%**



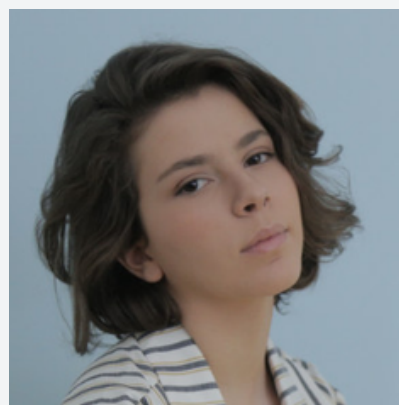
# QUALIDADE

Aumento da Qualidade da equipe de moderação em 32% em todas as filas com 1 ano de funcionamento do projeto. Como previsto no escopo o processo melhorou o WorkDay do time fazendo que tivessem um maior tempo para estudos ou a construção de networks que melhoraram a troca de informações diariamente seja presencial ou não.





# TESTIMONIALS



## MARIA PAULA FORJAZ CONDE

Team Leader

Escrevo para recomendar Sidney Bueno para futuras oportunidades na área de Projetos.

Ele trabalhou sob minha supervisão na ByteDance como moderador de conteúdo entre abril de 2022 e junho de 2023.

Durante seu tempo sob minha gestão, Sidney demonstrou sua capacidade de identificar oportunidades de melhorias em nossos processos e ferramentas já existentes. Sempre aberto a sugestões e proativamente pedindo feedbacks, Sidney desenvolveu projetos com o objetivo de melhorar a efetividade da nossa rotina de trabalho visando a nossa organização e o bem-estar do time.

Sidney também demonstrou seu lado colaborativo à medida que buscava sugestões de seus pares nas ações que desenvolvia e incentivava seus colegas a proporem seus próprios projetos, sendo reconhecido pelo time pelas suas boas ideias.

Acredito que Sidney seria uma ótima adição a qualquer equipe que busque evoluir e esteja aberta a inovação.

Hi Sidney,

Congratulations on your amazing accomplishment! You did it! You received the SPOT BONUS! Your commitment not only to your individual results but also the team's performance truly made an impact! You have really proved your #AimForTheHighest and #GrowTogether spirit and have set an example for the entire team. We are proud to have you as part of our team and grateful for your inspiring efforts. Thank you for your outstanding work, and keep up the fantastic job!



# TEAM



Sidney  
Faccioli  
Content  
Moderator R2



# LINKS

ATUALIZADO 07/26/2024

PROJECT (DOCS)

MIRO

SFB.INC  
WWW.SFB.SOLUTIONS

