

KPI's - ATENDIMENTO MIDDLEWARE

PERÍODO

CLIENTE

SOLICITAÇÃO

PRODUTO

EQUIPE SOLICITANTE

TOTAL DE CHAMADOS

1.361

CHAMADOS FECHADOS

1.346

CHAMADOS ABERTOS

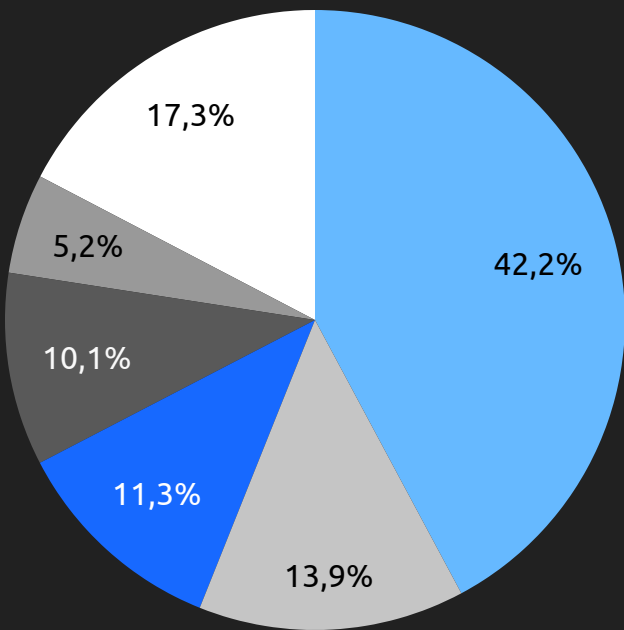
15

TEMPO MEDIO ATENDIMENTO/DIA

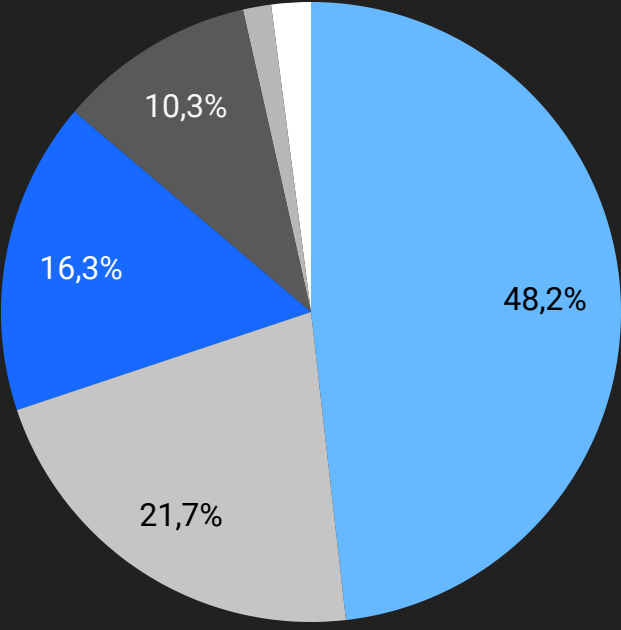
5,13

QUANTIFICAÇÃO DE SOLICITAÇÕES POR:

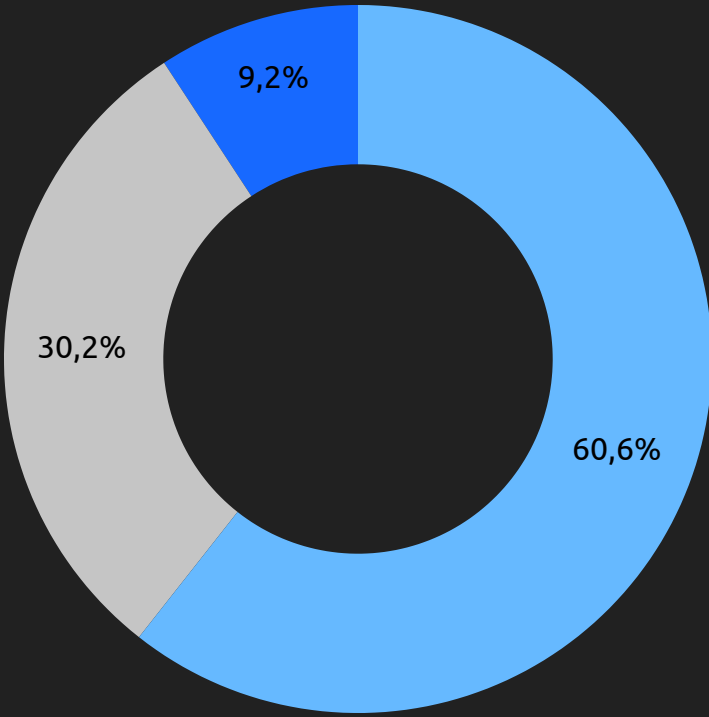
CLIENTE



PRODUTO



CONCLUSÃO PÓS TRATATIVA



- INFORMAÇÕES/ COMPREENSÃO DO PRODUTO
- TRATATIVA MIDDLEWARE
- AJUSTE DEV

CONCLUSÃO PÓS TRATATIVA

INFORMAÇÕES/COMPREENSÃO DO PRODUTO	808
TRATATIVA MIDDLEWARE	402
AJUSTE DEV	123

TIPOS DE SOLICITAÇÃO



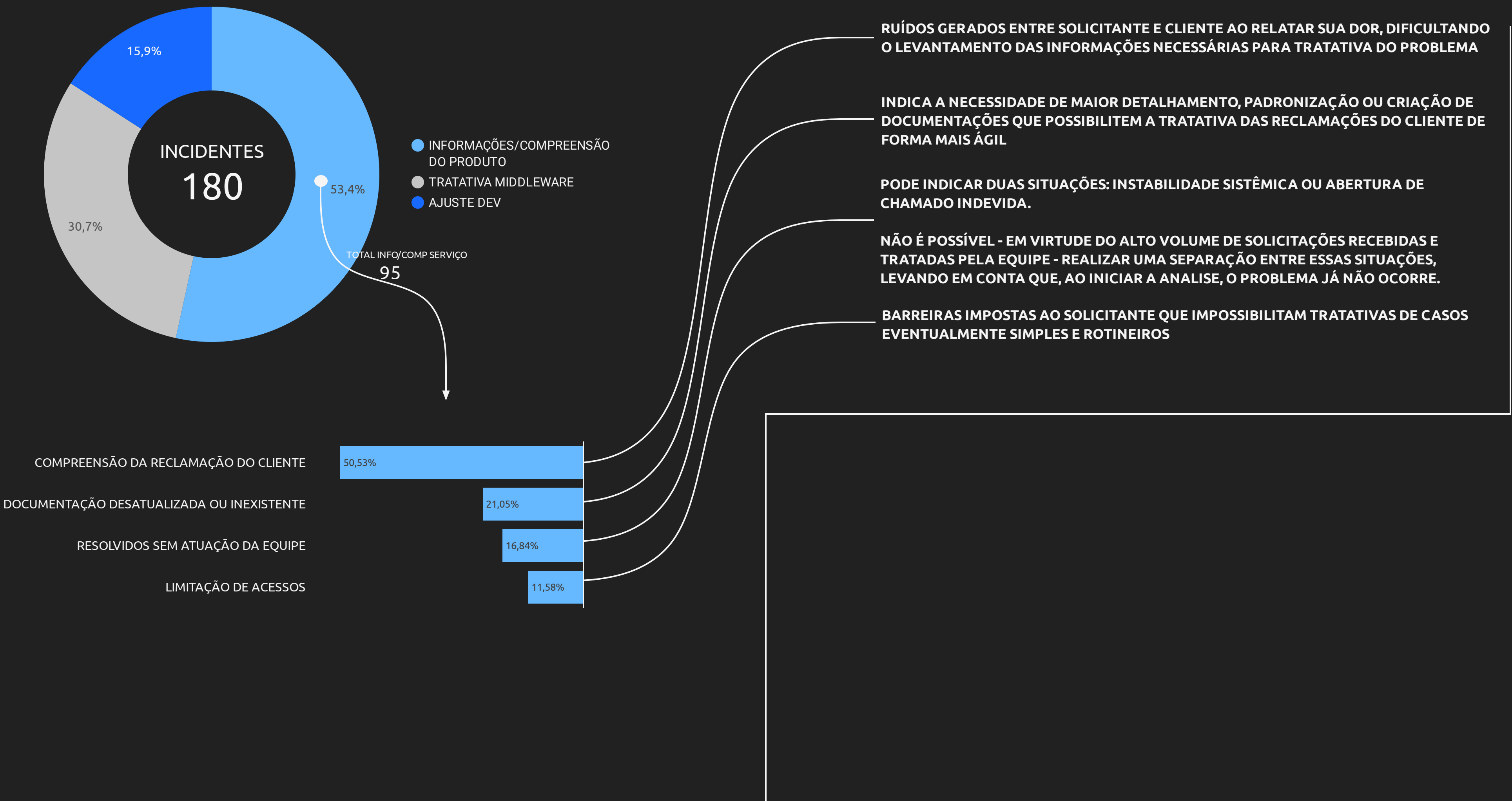
CHAMADOS DIRECIONADOS À FILA DE SUPORTE A APLICAÇÃO (DETALHADO)

id_solicitacao	assunto	produto	status	dt_criacao	dt_fechamento
294435			Novo	8 de set. de 2021 09:45:00	
294367			Novo	6 de set. de 2021 18:16:00	
294319			Resolvido	6 de set. de 2021 11:05:00	6 de set. de 2021 11:57:00
294222			Resolvido	3 de set. de 2021 15:27:00	6 de set. de 2021 10:28:00
294142			Fechado	3 de set. de 2021 09:20:00	3 de set. de 2021 11:46:00
294039			Resolvido	2 de set. de 2021 16:26:00	6 de set. de 2021 17:48:00
294031			Fechado	2 de set. de 2021 15:59:00	3 de set. de 2021 08:43:00
294011			Novo	2 de set. de 2021 14:05:00	
293980			Reaberto	2 de set. de 2021 10:56:00	3 de set. de 2021 11:54:00
293955			Fechado	2 de set. de 2021 09:44:00	2 de set. de 2021 21:50:00
293833			Fechado	1 de set. de 2021 12:35:00	2 de set. de 2021 16:05:00
293797			Fechado	1 de set. de 2021 09:49:00	3 de set. de 2021 15:54:00
293787			Resolvido	1 de set. de 2021 09:23:00	6 de set. de 2021 18:15:00
293696			Fechado	31 de ago. de 2021 17:07:00	1 de set. de 2021 16:03:00
293693			Fechado	31 de ago. de 2021 16:59:00	1 de set. de 2021 17:04:00
293672			Fechado	31 de ago. de 2021 15:54:00	1 de set. de 2021 16:36:00
293669			Fechado	31 de ago. de 2021 15:49:00	2 de set. de 2021 14:27:00
293589			Novo	31 de ago. de 2021 09:38:00	
293584			Resolvido	31 de ago. de 2021 09:27:00	6 de set. de 2021 18:04:00
293573			Novo	31 de ago. de 2021 08:42:00	
293562			Fechado	31 de ago. de 2021 03:51:00	3 de set. de 2021 11:38:00
293561			Fechado	31 de ago. de 2021 03:16:00	31 de ago. de 2021 16:28:00
293483			Fechado	30 de ago. de 2021 15:09:00	3 de set. de 2021 14:07:00
293463			Fechado	30 de ago. de 2021 13:59:00	30 de ago. de 2021 17:06:00

# PONTOS DE MELHORIA - DRILL DOWN INFORMAÇÕES/COMPREENSÃO DO PRODUTO

gerado a partir de relatório extraído do Cherwell, considerando o período de 01/07/2021 às 00:00 à 08/09/2021 às 00:00 h

## CONCLUSÃO PÓS TRATATIVA



### EXEMPLOS DE DEMANDAS QUE ILUSTRAM CADA PONTO DE MELHORIA

<u>COMPREENSÃO DA RECLAMAÇÃO DO CLIENTE</u>	<u>DOCUMENTAÇÃO DESATUALIZADA OU INEXISTENTE</u>	<u>LIMITAÇÃO DE ACESSOS</u>	<u>RESOLVIDOS SEM ATUAÇÃO DA EQUIPE</u>
<p>DEMANDA: [REDACTED] usência de autorizações</p> <p>EXPLICAÇÃO: Nesta demanda gerada no dia 12/08, a operadora questiona o não recebimento de algumas transações. Ao analisar (8 dias depois, 20/08), identificamos que na data das transações questionadas houve falha na execução do job que gera e envia o log de todas as transações do dia à operadora.</p> <p>CONCLUSÃO: O ponto a se destacar nesse caso é que a <b>dor</b> do cliente era muito maior do que parecia e, se isso fosse identificado no momento do contato inicial, poderíamos atender o cliente de forma muito mais ágil, tratando o que o afeta diretamente.</p>	<p>DEMANDA: [REDACTED]</p> <p>EXPLICAÇÃO: Neste caso, levando em conta o relato do solicitante, aparentemente há uma documentação à ser seguida. porém, ao utiliza-la, o solicitante não conseguiu concluir sua análise, recorrendo assim à nossos serviços</p> <p>CONCLUSÃO: Talvez, a criação de documentações com um nível técnico menor possa aproximar e facilitar a utilização do solicitante. Possibilitando uma pré análise eficaz, nos demandando apenas casos que realmente estejam fora de sua alçada.</p>	<p>DEMANDA: [REDACTED] demonstrativo</p> <p>EXPLICAÇÃO: Se trata de um simples pedido. A solicitante quer apenas a confirmação de recebimento de um demonstrativo de análise de contas (DAC).</p> <p>CONCLUSÃO: essa confirmação poderia ocorrer no momento do contato do cliente, caso houvesse ferramentas que possibilitassem isso.</p>	<p>DEMANDA: [REDACTED]</p> <p>EXPLICAÇÃO: Ao que parece pela descrição, a solicitante nos pede para indicar onde há o erro estrutural que causa a aplicação de uma rejeição em um protocolo Fature. de acordo com a resolução, o problema foi resolvido sem a atuação do time de suporte a aplicação.</p> <p>CONCLUSÃO: A criação de formas mais eficazes de monitoração podem auxiliar quanto a identificação de possíveis instabilidades momentâneas , assim como a documentação das funcionalidades do produto podem impedir a <del>abertura desnecessária de demandas</del></p>