

BACKLOG

SLA vencido - 17

Dentro do SLA - 16

Espera Cliente – 15

Total - 48

SLA

Janeiro

PDV 78% SPE 93%

Fevereiro

PDV 77% SPE 76%

Março

PDV 79% SPE 82%

Abril

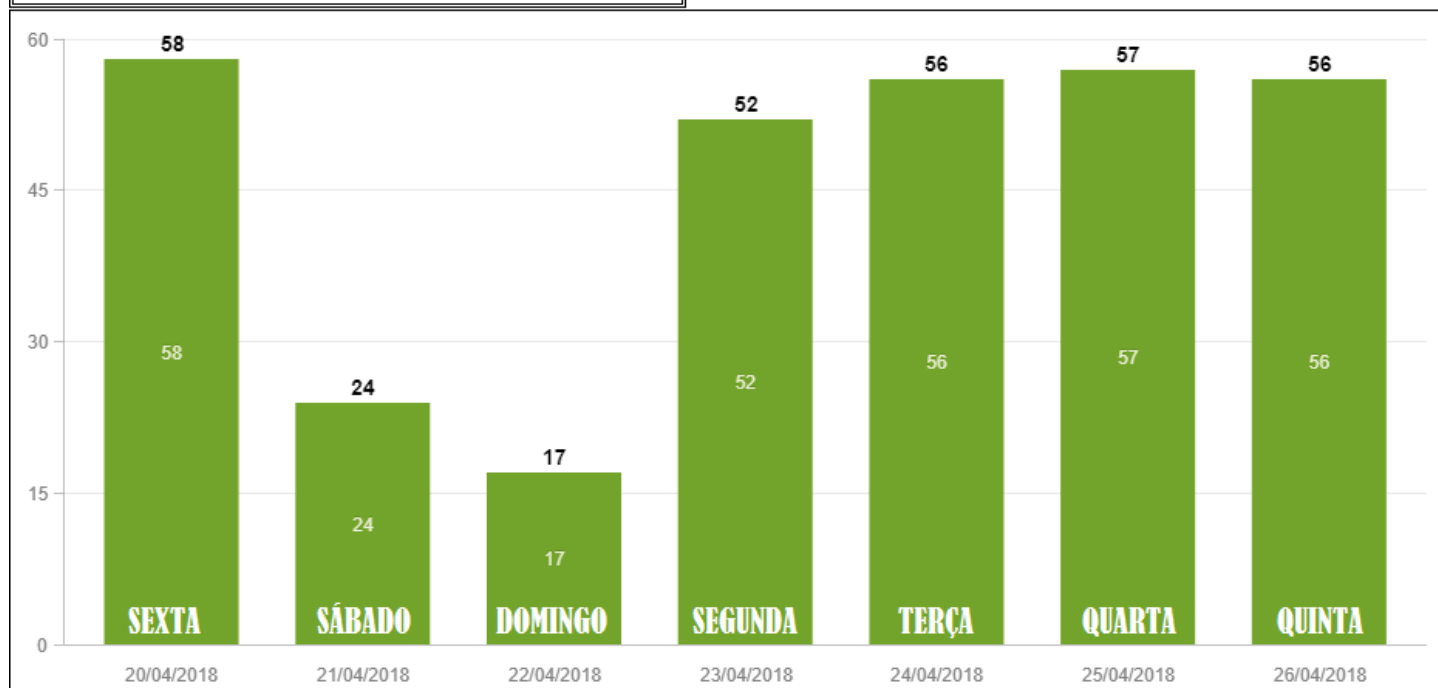
PDV 82% SPE 92%

META => 92%

Quantidade de atendimentos resolvidos X analista (Quantidade).

13/4 à 15/04		16/4/18		17/4/18		18/4/18		19/4/18		20/4 à 23/04		24/4 à 25/04		26/4/18	
Analista	QTD	Analista	QTD	Analista	QTD	Analista	QTD	Analista	QTD	Analista	QTD	Analista	QTD	Analista	QTD
Luiz	12	Aguinaldo	13	Aguinaldo	13	Luiz	14	Luiz	16	Rodrigo	29	Bruno	24	Aguinaldo	11
Aguinaldo	11	Daniel	12	Leandro	13	Aguinaldo	9	Aguinaldo	11	Luiz	23	Aguinaldo	22	Daniel	11
Daniel	11	Luiz	11	Daniel	10	Othon	7	Rodrigo	11	Leandro	17	Rodrigo	18	Fabício	10
Paulo	10	Rodrigo	8	Othon	4	Leandro	6	Paulo	10	Romulo	12	Luiz	17	Romulo	8
Othon	10	Leandro	6	Romulo	4	Cleiton	5	Leandro	8	Cleiton	12	Othon	12	Leandro	7
Romulo	9	Paulo	5	Cleiton	4	Romulo	3	Romulo	7	Paulo	10	Leandro	11	Paulo	6
Cleiton	9	Othon	3	Paulo	2	Rodrigo	3	Fabício	6	Fabício	9	Romulo	10	Cleiton	5
Rodrigo	8	Fabício	2	Rodrigo	1	Paulo	2	Othon	5	Othon	8	Fabício	9	Rodrigo	4
Fabício	5	Romulo	0	Luiz	0	Matheus	0	Cleiton	4	Aguinaldo	7	Daniel	7	Othon	4
Leandro	0	Cleiton	0	Fabício	0	Fabício	0	Matheus	0	Daniel	2	Paulo	6	Bruno	2
Allan	0	Allan	0	Matheus	0	Daniel	0	Daniel	0	Matheus	0	Cleiton	4	Matheus	2
Bruno	0	Bruno	0	Bruno	0	Bruno	0	Bruno	0	Bruno	0	Matheus	2	Luiz	0
Total: 85		Total: 60		Total: 51		Total: 49		Total: 78		Total: 129		Total: 142		Total: 70	

Tickets criados por dia no PDV & Special.



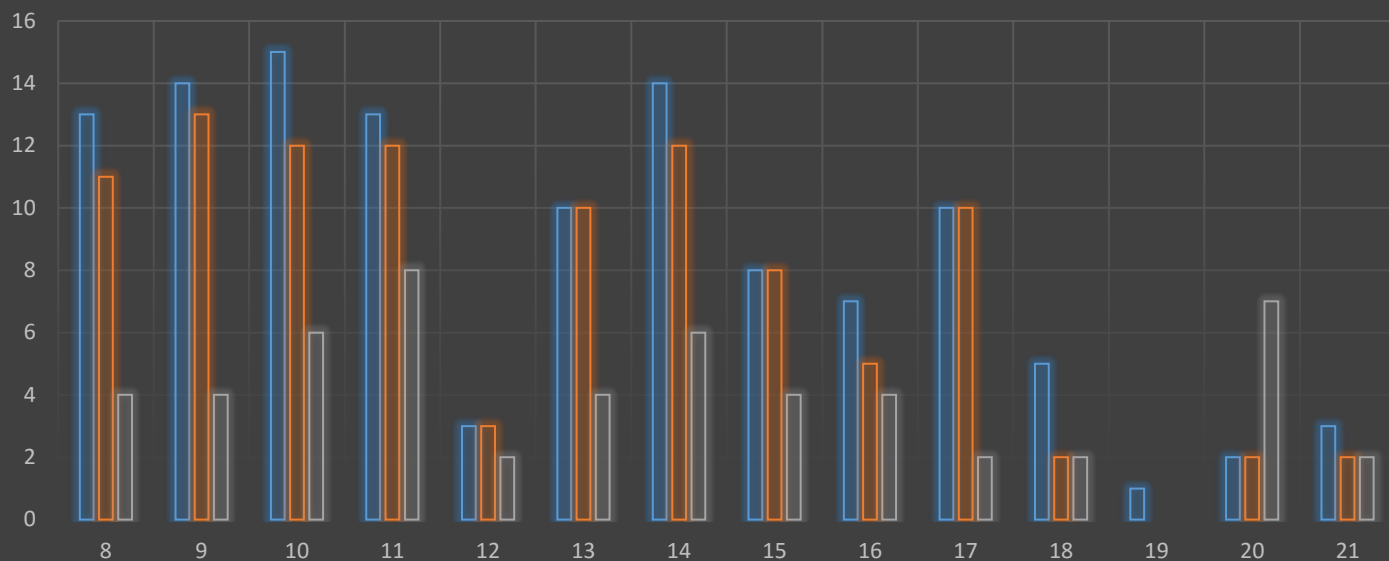
Janeiro			Fevereiro			Março			Abril			Média (dia)			26/04/2018		
RE	AT	PE	RE	AT	PE	RE	AT	PE	RE	AT	PE	RE	AT	PE	RE	AT	PE
2562	2257	11,9%	2069	1718	16,9%	2736	2484	9,21%	2457	2211	10%	84	74	11,8%	118	102	13,6%

RE (Recebidas) – AT (Atendidas) – PE (% de perda de ligações) – – – – META <= 5% de perda de ligações.

Observação: Sobre a taxa de perda, vou somar os 5 dias, de 2ª a 6ª e fazer a média para calcular a perda!

Demanda po hora PDV & Special em 26 de abril de 2018.

■ Recebidas ■ Atendidas ■ Novos Tickets - QTD



>>> META DA SEMANA PASSADA<<<

Às 17:30 de sexta-feira, 20 de abril de 2018, precisamos de...

1) Taxa de perda de ligações **abaixo de 5%**.

2) Backlog **abaixo de 30 tickets**.

Passamos longe, pois... a taxa de perda foi superior aos **10%**, e o Backlog acima de **60 tickets**

>>> META DESTA SEMANA <<<

Às 17:30 de sexta-feira, 27 de abril de 2018, precisamos de...

1) Taxa de perda de ligações **abaixo de 5%**.

2) Backlog **abaixo de 25 tickets**.

Padronização do encerrando por falta de retorno:

1. Ticket PENDENTE e o hotel não retornou na data de hoje.
2. No dia seguinte, ligamos e enviamos email.
3. No 2º dia, novo e-mail, copiando 1 ou 2 contatos do hotel.
4. No 3º dia, após às 17:30, encerrar por falta de retorno.

Padronização do ticket com SLA vencido: Em 03/04/18, juntos criamos uma nova rotina interna de 2 duplas de N2, atuem em parceria consigam encerrar 2 tickets com SLA vencido, cada dupla. Essa rotina deve ser cumprida diariamente até que sejam encerrados todos os tickets com SLA vencido.

As informações aqui apresentadas não nos servem, se todos não reservarem um momento para ler, entender e buscar em equipe, melhorar a performance de todo time. Seja com melhores práticas... seja apresentando novas ideias... seja questionando o que não está dando certo ou ainda que soe incorreto. Precisamos do empenho e colaboração de todos, contamos com vocês.

Chamadas Recebidas & Realizadas

quarta-feira, 18 de abril de 2018				quinta-feira, 19 de abril de 2018				De 20/4 até 23/4				De 24/4 até 25/4				quinta-feira, 26 de abril de 2018			
Analista	Atendidas	Realizadas	TMA	Analista	Atendidas	Realizadas	TMA	Analista	Atendidas	Realizadas	TMA	Analista	Atendidas	Realizadas	TMA	Analista	Atendidas	Realizadas	TMA
Leandro	18	7	00:14:25	Aguinaldo	22	0	00:07:33	Romulo	36	9	00:13:31	Aguinaldo	36	3	00:09:35	Fabricio	24	1	00:10:14
Aguinaldo	18	0	00:12:33	Rodrigo	19	1	00:13:39	Rodrigo	36	4	00:12:41	Bruno	36	4	00:09:05	Daniel	22	0	00:09:31
Cleiton	15	7	00:07:31	Luiz	19	18	00:09:30	Luiz	32	8	00:10:21	Rodrigo	32	6	00:12:22	Matheus	14	1	00:19:37
Matheus	11	11	00:15:02	Fabricio	19	4	00:09:19	Fabricio	30	1	00:09:50	Matheus	27	2	00:14:24	Aguinaldo	14	6	00:10:31
Othon	11	1	00:08:13	Matheus	11	3	00:27:34	Paulo	27	12	00:12:23	Fabricio	20	4	00:18:58	Rodrigo	10	0	00:12:34
Luiz	10	13	00:15:33	Paulo	5	16	00:08:16	Matheus	22	0	00:10:40	Luiz	19	14	00:13:22	Othon	7	1	00:04:09
Rodrigo	3	1	00:16:42	Cleiton	5	14	00:08:17	Leandro	18	22	00:11:19	Daniel	14	3	00:08:20	Paulo	5	25	00:07:32
Fabricio	3	0	00:22:45	Othon	3	12	00:07:41	Aguinaldo	18	0	00:12:35	Othon	4	8	00:12:56	Bruno	5	4	00:03:07
Paulo	2	0	00:09:08	Leandro	1	7	00:15:19	Othon	16	7	00:09:19	Paulo	3	23	00:05:39	Cleiton	1	14	00:06:22
Romulo	0	0	00:00:00	Romulo	0	0	00:00:00	Cleiton	14	16	00:12:15	Leandro	1	28	00:40:52	Romulo	0	19	-
Daniel	0	0	00:00:00	Daniel	0	0	00:00:00	Daniel	0	0	00:00:00	Romulo	0	38	-	Leandro	0	17	-
Bruno	0	0	00:00:00	Bruno	0	0	00:00:00	Bruno	0	0	00:00:00	Cleiton	0	28	-	Luiz	0	0	00:00:00
Total:	91	40		Total:	91	40		Total:	249	79		Total:	192	161		Total:	102	88	
Média:	12	8		Média:	12	8		Média:	25	8		Média:	19	10		Média:	9	8	
Analista 8h / 17h				Analista 9h / 18h				Analista 13h / 22h				Analista Ausente							

Backlog em 27.04.2018 às 09:30

ID	SLA	SLA	Organização	Abertura
#1369557	Normal	-86d	[MELIA] - MELIA TRYP CAMPINAS - C58563	14/set/17
#2307610	Baixa	-60d	[BOURBON] - BOURBON ATIBAIA - C58233	19/fev
#2274040	Normal	-57d	NACIONAL BRASILIA - C57372	14/fev
#2476172	Baixa	-37d	IU A HOTEL - C57179	14/mar
#2531667	Normal	-29d	[BOURBON] - BOURBON ATIBAIA - C58233	22/mar
#2587967	Alta	-24d	SENAC CAMPOS DO JORDAO - C58749	02/abr
#2604435	Normal	-18d	[BOURBON] - BOURBON CATARATAS	04/abr
#2580577	Alta	-18d	[BHG] -LA HOTELS - C82116	29/mar
#2665188	Normal	-10d	-	13/abr
#2602715	Normal	-8d	[MELIA] - MELIA PAULISTA - C58561	04/abr
#2669069	Normal	-8d	NANNAI BEACH RESORT - C57383	13/abr
#2643352	Normal	-8d	ECO RESORT DE ANGRA - C56668	10/abr
#2685657	Baixa	-7d	SHERATON VITORIA - C57802	17/abr
#2700889	Normal	-4d	-	18/abr
#2699163	Normal	-3d	[INTERCITY] - INTERCITY YOO2 BOTAFOGO - C69903	18/abr
#2737868	Urgente	-3d	[BHG] -LA HOTELS - C82116	Terça-feira 12:02
#2704424	Baixa	-23h	[BOURBON] - BOURBON RESIDENCE BARRA PREMIUM	19/abr
#2760818	Normal	2h	BEST WESTERN MATO (H12)GROSSO PALACE - C58186	ontem 11:36
#2720693	Baixa	3h	[ESTANPLAZA] - ESTANPLAZA MATRIZ - C38330	20/abr
#2690930	Baixa	6h	EMILIANO EMPREENDIMENTOS - TEZOFO	18/abr
#2725945	Baixa	7h	[SLAVIERO] - SLAVIERO PALACE HOTEL - C58769	Segunda-feira 11:16
#2751486	Alta	7h	DAYRELL MINAS - C56627	Quarta-feira 14:33
#2738449	Normal	8h	[BOURBON] - BOURBON BATEL EXPRESS - C58235	Terça-feira 13:12
#2767172	Urgente	3d	UXUA CASA HOTEL - C59768	ontem 18:16
#2721794	Baixa	3d	[ACCOR] - SOFTEL JEQUITIMAR - C58778	Sábado 13:59
#2698492	Baixa	3d	[BOURBON] - BOURBON CATARATAS	18/abr
#2760261	Normal	3d	-	ontem 11:13
#2754526	Baixa	5d	-	Quarta-feira 17:09
#2703357	Baixa	5d	PRAIA IPANEMA (C51) - C57581	19/abr
#2753750	Normal	5d	[BZ BUZIOS] - TANGARAS - F00028	Quarta-feira 16:27
#2762591	Normal	5d	EMILIANO - C56682	ontem 13:55
#2767470	Normal	6d	SUMMER VILLE BEACH (RESERVAS) - C58794	ontem 20:18
#2734473	Baixa	7d	RIFOLES PRAIA HOTEL - C57682	Terça-feira 09:31
#2683004	Urgente		[ATLANTICA] - HOTEL DUBAI - F00086	17/abr
#2685770	Baixa		[GJP] - PRODIGY SANTOS DUMONT - C67168	17/abr
#2240357	Alta		[ATLANTICA HOTELS] - COMFORT HOTEL & SUITES RONDONOPOLIS	07/fev
#2684215	Baixa		ABBEVILLE HOTEL - C57813	17/abr
#2721748	Baixa		[LE CANTON] - LE CANTON - C57228	Sábado 12:18
#2721793	Baixa		[ACCOR] - SOFTEL JEQUITIMAR - C58778	Sábado 13:57
#2726825	Normal		[ATLANTICA HOTELS] - QUALITY HOTEL MANAUS - C56283	Segunda-feira 11:58
#2732164	Normal		[ATLANTICA HOTELS] - ATLANTICA COMFORT MANAUS - C58093	Segunda-feira 17:48
#2738598	Normal		[ATLANTICA HOTELS] - ATLANTICA SLEEP INN MANAUS - C58178	Terça-feira 13:29
#2751662	Baixa		VITORIA HOTEIS - C75961	Quarta-feira 14:42
#2753102	Alta		[REDE 2.0] - 2.0 ARCO HOTEL FRANCA - C76439	Quarta-feira 15:56
#2753585	Baixa		HOTEL COSTA AZUL S A - T00015	Quarta-feira 16:21
#2757924	Baixa		ATLANTE PLAZA - C56366	ontem 09:46
#2759612	Normal		[INTERCITY] - INTERCITY MATRIZ - C36039	ontem 10:50
#2764747	Urgente		[INTERCITY] - INTERCITY SHOPPING GRAVATAI - C72550	ontem 15:37

SLA vencido

Dentro do SLA

Pendente cliente

Backlog em 26.04.2018 às 11:50

ID	Prioridade	SLA	Organização	Solicitado	SLA vencido
#1369557	Normal	-85d	[MELIA] - MELIA TRYP CAMPINAS - C58563	14/set/17	
#2307610	Baixa	-59d	[BOURBON] - BOURBON ATIBAIA - C58233	19/fev	
#2274040	Normal	-56d	NACIONAL BRASILIA - C57372	14/fev	
#2476172	Baixa	-36d	IU A HOTEL - C57179	14/mar	
#2531667	Normal	-28d	[BOURBON] - BOURBON ATIBAIA - C58233	22/mar	
#2587967	Alta	-23d	SENAC CAMPOS DO JORDAO - C58749	02/abr	
#2604435	Normal	-17d	[BOURBON] - BOURBON CATARATAS - C58237	04/abr	
#2580577	Alta	-17d	[BHG] - LA HOTELS - C82116	29/mar	
#2631424	Baixa	-10d	[BHG] - LOCAL] - TULIP INN SAO PAULO PAULISTA - C57936	09/abr	
#2665188	Normal	-9d	-	13/abr	Dentro do SLA
#2602715	Normal	-7d	[MELIA] - MELIA PAULISTA - C58561	04/abr	
#2669069	Normal	-7d	NANNAI BEACH RESORT - C57383	13/abr	
#2643352	Normal	-7d	ECO RESORT DE ANGRA - C56668	10/abr	
#2685657	Baixa	-6d	SHERATON VITORIA - C57802	17/abr	
#2700889	Normal	-3d	-	18/abr	
#2685770	Baixa	-3d	[GJP] - PRODIGY SANTOS DUMONT - C67168	17/abr	
#2699163	Normal	-2d	[INTERCITY] - INTERCITY YOO2 BOTAFOGO - C69903	18/abr	
#2721793	Baixa	-2d	[ACCOR] - SOFITEL JEQUITIMAR - C58778	Sábado 13:57	
#2737868	Urgente	-2d	[BHG] - LA HOTELS - C82116	Terça-feira 12:02	Pendente Cliente
#2705717	Baixa	-20h	[BOURBON] - BOURBON CATARATAS - C58237	19/abr	
#2700280	Normal	3h	[BOURBON] - BOURBON RESIDENCE BARRA PREMIUM - C58244	18/abr	
#2747853	Urgente	5h	[ATLANTICA HOTELS] - ATLANTICA GO INN JAGUARE - C58112	ontem 10:44	
#2759790	Urgente	24h	AQUARIA NATAL - C56338	aprox. 1 hora atrás	
#2720693	Baixa	24h	[ESTANPLAZA] - ESTANPLAZA MATRIZ - C38330	Sexta-feira 17:05	
#2721748	Baixa	26h	[LE CANTON] - LE CANTON - C57228	Sábado 12:18	
#2690930	Baixa	28h	EMILIANO - TEZOFO	18/abr	
#2725945	Baixa	29h	[SLAVIERO] - SLAVIERO PALACE HOTEL - C58769	Segunda-feira 11:16	
#2751486	Alta	29h	DAYRELL MINAS - C56627	ontem 14:33	
#2738449	Normal	29h	[BOURBON] - BOURBON BATEL EXPRESS - C58235	Terça-feira 13:12	Pendente Cliente
#2721794	Baixa	4d	[ACCOR] - SOFITEL JEQUITIMAR - C58778	Sábado 13:59	
#2698492	Baixa	4d	[BOURBON] - BOURBON CATARATAS - C58237	18/abr	
#2760261	Normal	4d	-	39 minutos atrás	
#2754526	Baixa	6d	-	ontem 17:09	
#2703357	Baixa	6d	PRAIA IPANEMA (C51) - C57581	19/abr	
#2755308	Normal	6d	SAN MARCO - C57744	ontem 18:07	
#2726722	Baixa	7d	HOTEL SENAC ILHA DO BOI - C58434	Segunda-feira 11:52	
#2683004	Urgente		[ATLANTICA] - HOTEL DUBAI - F00086	17/abr	
#2240357	Alta		[ATLANTICA HOTELS] - COMFORT RONDONOPOLIS - C59222	07/fev	
#2669940	Normal		[BLUE TREE] - BLUE TREE PREMIUM GOIANIA - C58421	13/abr	Pendente Cliente
#2684215	Baixa		ABBEVILLE HOTEL - C57813	17/abr	
#2684502	Baixa		[ATLANTICA HOTELS] - ATLANTICA SLEEP INN MANAUS - C58178	17/abr	
#2711978	Normal		NACIONAL BRASILIA - C57372	20/abr	
#2726825	Normal		[ATLANTICA HOTELS] - QUALITY HOTEL MANAUS - C56283	Segunda-feira 11:58	
#2729696	Alta		OURO MINAS PALACE - C57445	Segunda-feira 15:24	
#2732164	Normal		[ATLANTICA HOTELS] - ATLANTICA COMFORT MANAUS - C58093	Segunda-feira 17:48	
#2734473	Baixa		RIFOLES PRAIA HOTEL - C57682	Terça-feira 09:31	
#2738598	Normal		[ATLANTICA HOTELS] - ATLANTICA SLEEP INN MANAUS - C58178	Terça-feira 13:29	
#2739129	Baixa		QUILOMBO MOUNTAIN - C57610	Terça-feira 14:07	
#2742861	Normal		H NITEROI HOTEL - C56829	Terça-feira 17:02	Pendente Cliente
#2751662	Baixa		VITORIA HOTEIS - C75961	ontem 14:42	
#2753102	Alta		[REDE 2.0] - 2.0 ARCO HOTEL FRANCA - C76439	ontem 15:56	
#2753585	Baixa		HOTEL COSTA AZUL S A - T00015	ontem 16:21	
#2753750	Normal		[BZ BUZIOS] - TANGARAS - F00028	ontem 16:27	
#2757924	Baixa		ATLANTE PLAZA - C56366	Hoje 09:46	
#2759612	Normal		[INTERCITY] - INTERCITY MATRIZ - C36039	Hoje 10:50	
#2580623	Baixa		NACIONAL BRASILIA - C57372	29/mar	