

New UX Times

ATENA

Edição nº2 Abril 2023

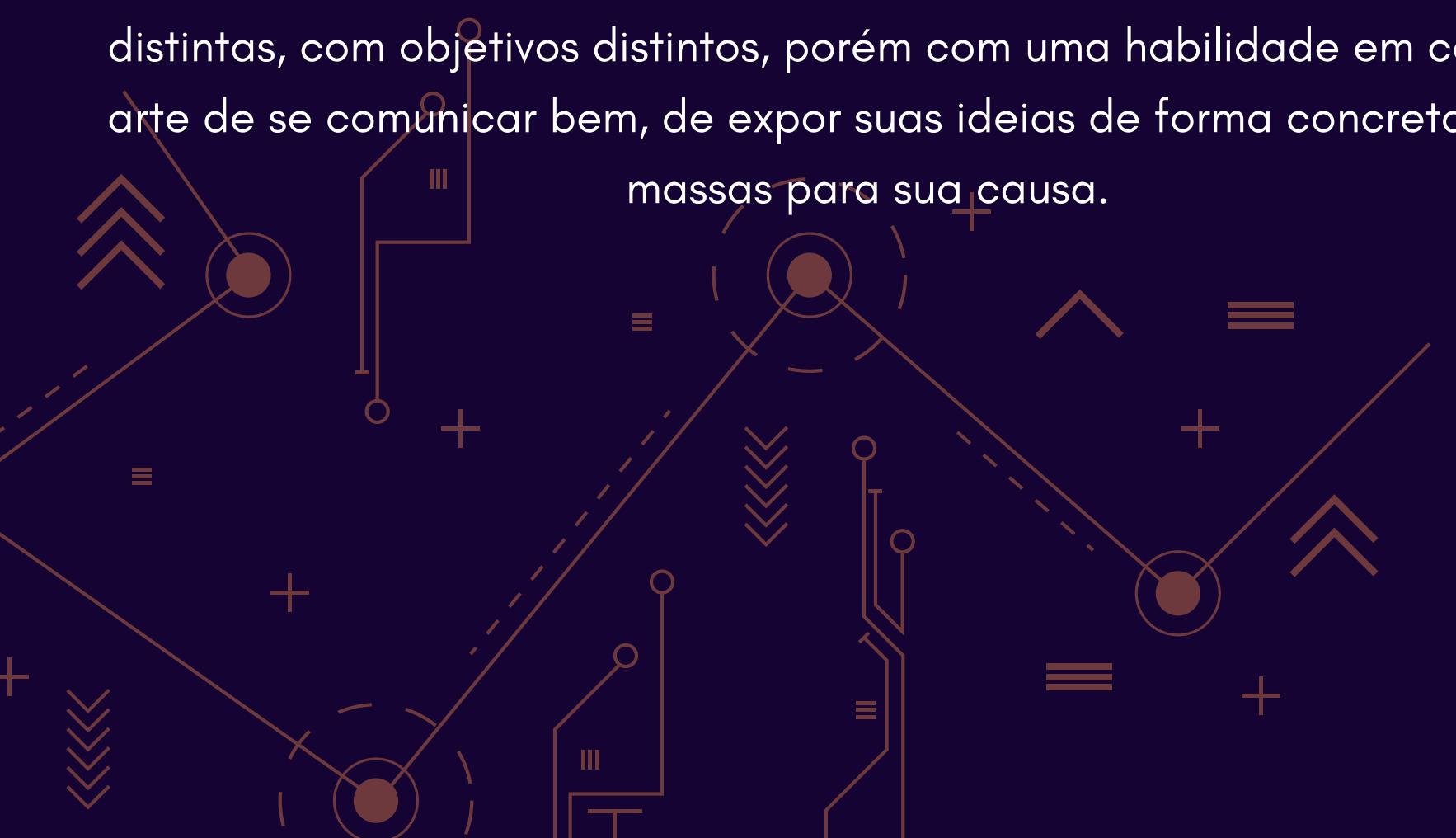


MATRIX do BRASIL

Edição n°2 - Abril 2023

Abril foi um mês de muito chocolate e autoconhecimento, com foco em aprimorar uma das principais ferramentas de trabalho, não só da matrix, mas de qualquer organização, que é a comunicação.

Uma fato/curiosidade interessante, Barack Obama, Martin Luther King Jr, Karl Marx, Steve Jobs, entre tantas outras grandes personalidades da história da humanidade, cada um de uma localidade, atuando em áreas distintas, com objetivos distintos, porém com uma habilidade em comum. A arte de se comunicar bem, de expor suas ideias de forma concreta e atrair massas para sua causa.



Novas Tecnologias

Inteligência artificial geral (AGI)

A Inteligência Artificial Geral (AGI) se apresenta como uma vertente e futura nova era da Inteligência Artificial como conhecemos hoje, que ainda demonstra limitações.

O diferencial da AGI se mostra com sua proposta de construção, apreensão e até mesmo execução de atividades do campo intelectual tidas como multifacetadas e mais complexas.

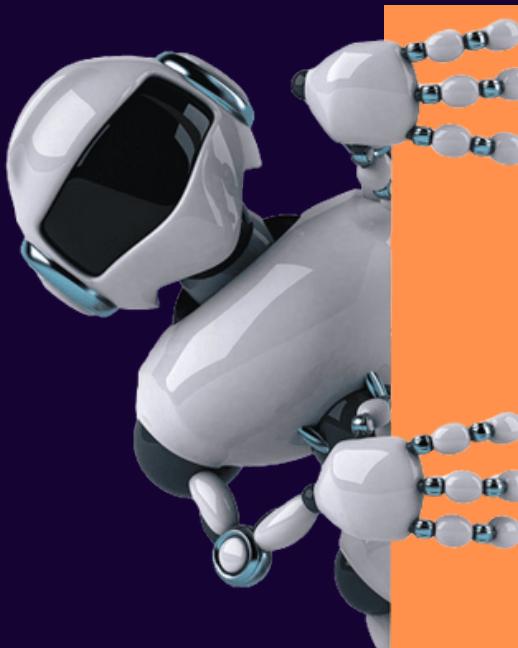
E, desta maneira, assim como os seres humanos, conseguir criar pensamentos, habilidades e emoções, como inteligência emocional e até mesmo o campo da imaginação e criatividade de uma maneira autônoma.

Com os estudos nesse departamento ainda sendo realizados, grandes corporações e empresas voltadas para a tecnologia já se preparam para essa realidade.

É nesse panorama, por exemplo, que modelos de projetos no formato de startups despontam como uma das principais pioneiras no campo das novas tecnologias, produzindo significativos investimentos e compartilhamento de ideias.

Tópicos

- *Inteligência artificial geral (AGI)*
- *Internet 6G*



Novas Tecnologias

- + Internet 6G
- + Mesmo sabendo que a internet 5G ainda não atingiu com totalidade seu pleno desenvolvimento e cobertura ao nível nacional e mundial, é fato que já estão sendo desenvolvidas pesquisas voltadas para o próximo passo, o sinal 6G.

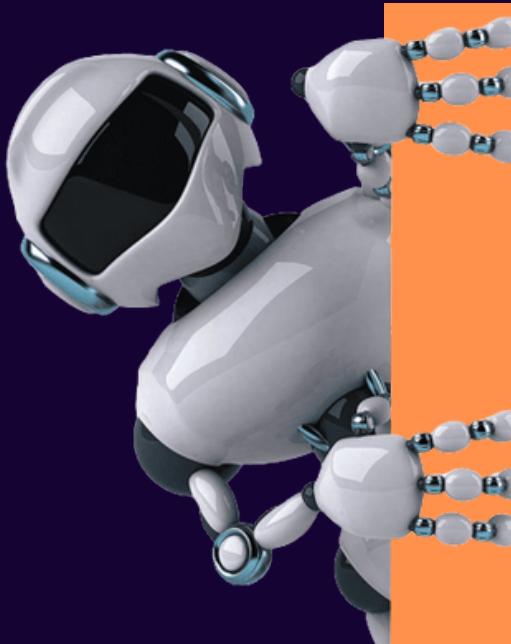
Com projetos sendo fomentados, a promessa é de que, a partir deste ano, ocorra uma aceleração dessa arquitetura. A expectativa é de que, em termos de velocidade, seja atingido um nível de rapidez de conexão até cem vezes maior, quando comparado aos serviços que temos hoje.

E, é claro, com uma proteção e segurança que darão início a uma nova fase no mundo das tecnologias e comunicação, beneficiando setores públicos e privados, que verão a capacidade de aprimorar ainda mais os seus processos.

Créditos: Júlio César

Tópicos

- *Inteligência artificial geral (AGI)*
- *Internet 6G*





Dica do mês

10 dicas de organização no trabalho

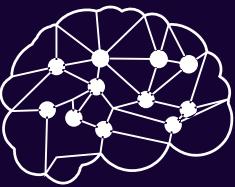


- 1. Organize seus horários de entrada e saída do trabalho**
- 2. Conheça suas prioridades no dia a dia**
- 3. Use uma agenda para manter a organização no trabalho**
- 4. Controle suas atividades com ferramentas de organização**
- 5. Reserve pausas e cuide do excesso de reunião**
- 6. Faça anotações constantes das suas tarefas diárias**
- 7. Foque em um projeto por vez**
- 8. Cumpra os prazos das suas entregas**
- 9. Use feedbacks para evoluir sua organização**
- 10. Tenha também momentos para falar sobre tudo, menos de trabalho**

VALORES

ATENA

A deusa grega Atena, conhecida como Minerva pelos povos romanos, é a divindade da sabedoria, inteligência, do senso de justiça e das artes.



Excelência por Hábito

Podemos não ser os melhores, mas temos que buscar ser os melhores que pudermos ser



Transparência

Somos uma unidade, se um acerta, todos ganham, se um erra, todos perdemos.



União

Copanheirismo, união, saber o que e trabalhar em equipe, ter o entendimento de pertencimento e de que somos vistos como um único organismo.

METODOLOGIA



Processos bem definidos:
Acreditamos que ter processos definidos é essencial para um trabalho em equipe sinérgico e com baixo artrito, e por isso, estamos fechando cada vez mais nossos processos de trabalho, padronizando varias ações com o objetivo principal de tornar o nosso trabalho mais tranquilo, transparente e leve.

Manuais de utilização das plataformas: Obter e compartilhar conhecimento é uma das práticas centrais que temos, e acreditamos como chave para o sucesso e evolução, e foi pensando nisso que criamos algumas iniciativas e aglutinamos no que chamamos carinhosamente de Atena KB (Knowledge Base), onde adicionamos processos de troubleshooting, configurações, tutoriais e documentos importantes para nossos processos do dia a dia.

Manual e treinamento de atendimento: Consideramos materiais e treinamentos sobre atendimento, pois é a parte mais sensível de todo o processo.

METODOLOGIA



Definição de metas: Com os KPI da equipe definidos, agora estamos construindo os KPI e OKR's individuais, com um sistema de score que traz parâmetros completos avaliando produtividade, soft e hard skills, para nos guiar na evolução de cada integrante.

Organização de horários e agenda: Estamos construindo a agenda UX onde vamos organizar os horários dos integrantes em menores tarefas para garantirmos maior foco e aproveitamento do tempo individual.

Liderança como facilitador: Como equipe, seguimos a metodologia de liderança facilitadora e orientadora, para quaisquer tarefas, duvidas e desafios.

NOSSO TIME



Customizações:

- Rafael Nikolas
- Júlio Cesar
- Josué Santos

Processos:

- Ana Amorin

Suporte:

- Jaques Drumond
- João Mariano
- Ruan Carlos Cesar

Liderança:

- Joelson Junior

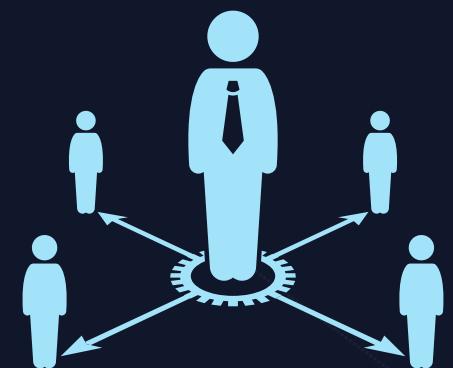
STATUS CLIENTES



ATIVOS: 263
+ 5%



NOVOS: 7
+ 14%



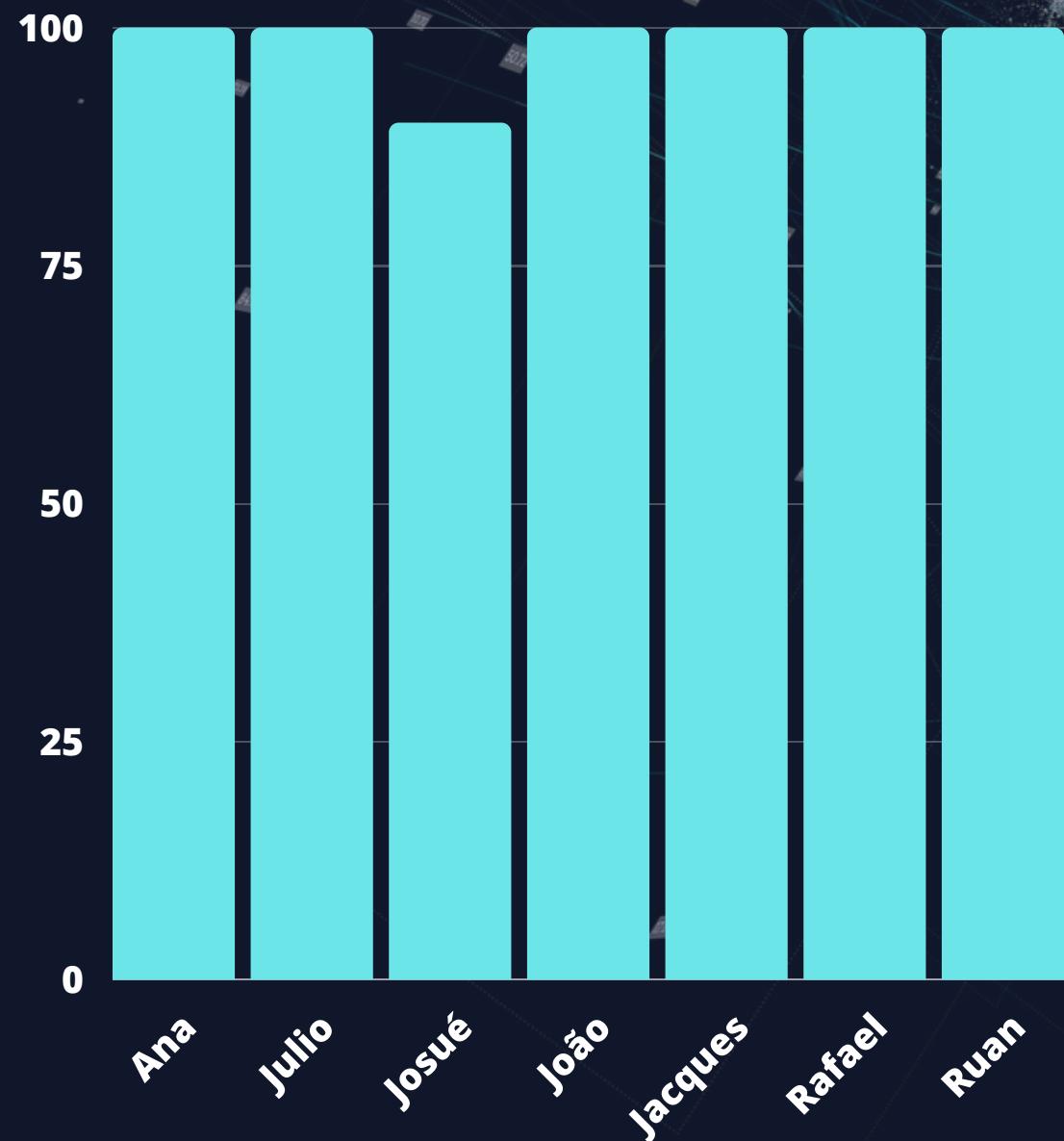
OUTSOURCING: 2
0%



CANCELADOS: 2
0%

RELATÓRIO DE QUALIDADE

CSAT INDIVIDUAL



CSAT EQUIPE

99%

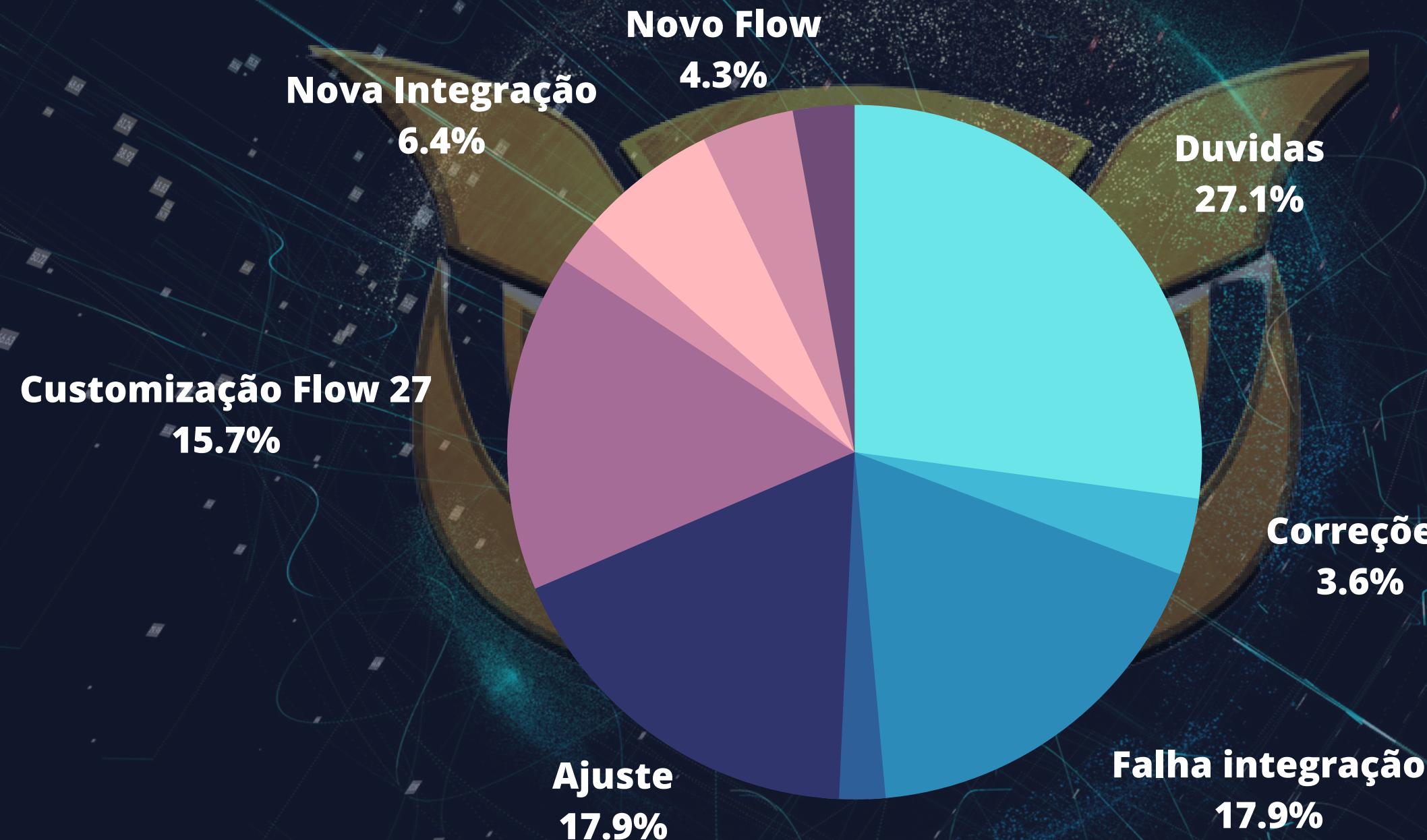


ELOGIOS: 0

RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE



OS ABERTAS: 4



Tickets criados: 231
Tickets resolvidos: 233

RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE

Agente	Quantidade	TE	TME	TA	TMA	TP	TMP	TMIC	TMIA	Até 20s	%
Robô/Sem Atendente	4	00:00:00	00:00:00	00:17:52	00:04:28	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	<div style="width: 0.93%;"></div> 0.93%
Ana Amorim - UX	93	00:03:38	00:00:02	221:29:06	02:22:54	10:12:00	02:02:24	00:07:23	00:07:24	91	<div style="width: 21.53%;"></div> 21.53%
Jacques Drumond - UX	66	18:27:29	00:16:47	227:47:09	03:27:05	30:14:00	04:19:09	00:11:47	00:12:58	60	<div style="width: 15.28%;"></div> 15.28%
João Mariano - UX	50	01:22:36	00:01:39	175:03:46	03:30:05	02:50:11	01:25:06	00:10:23	00:13:57	47	<div style="width: 11.57%;"></div> 11.57%
Joelson Junior - UX	4	00:21:30	00:05:23	68:42:54	17:10:44	00:00:00	00:00:00	00:17:48	05:27:22	3	<div style="width: 0.93%;"></div> 0.93%
Josué Santos - UX	68	00:00:32	00:00:00	121:38:09	01:47:20	24:19:51	01:21:06	00:06:38	00:03:54	68	<div style="width: 15.74%;"></div> 15.74%
Julio Cesar - UX	27	00:00:05	00:00:00	330:30:10	12:14:27	00:00:00	00:00:00	00:21:59	00:08:07	27	<div style="width: 6.25%;"></div> 6.25%
Rafael Nikolas - UX	52	01:34:27	00:01:49	109:50:01	02:06:44	03:24:38	00:51:10	00:06:02	00:06:57	42	<div style="width: 12.04%;"></div> 12.04%
Ruan Carlos - UX	68	00:00:32	00:00:00	128:15:40	01:53:10	00:00:00	00:00:00	00:06:46	00:06:01	68	<div style="width: 15.74%;"></div> 15.74%
432		21:50:49	00:03:03	1383:34:47	03:12:09	71:00:40	01:58:21	00:08:57	00:11:07	406	

Receita.

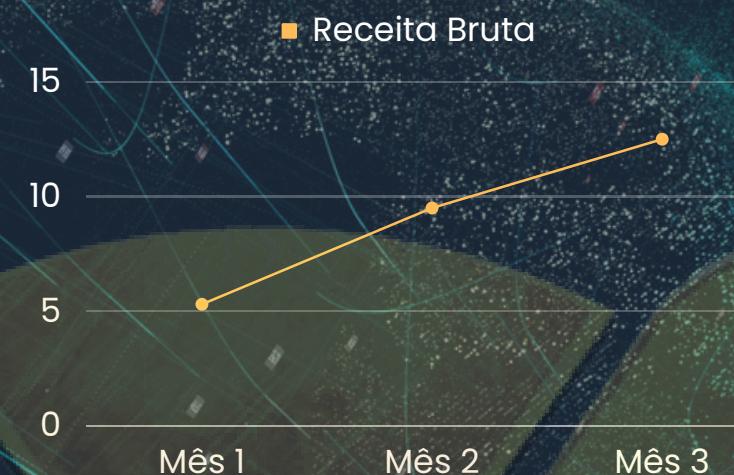
Geramos um total de **R\$ 12.500,00** em oportunidade de receita durante o mês de abril, apenas com customizações de flow. Convertendo **R\$ 7.100,00** !

Isso representa um aumento de **9%** em relação ao mês anterior.

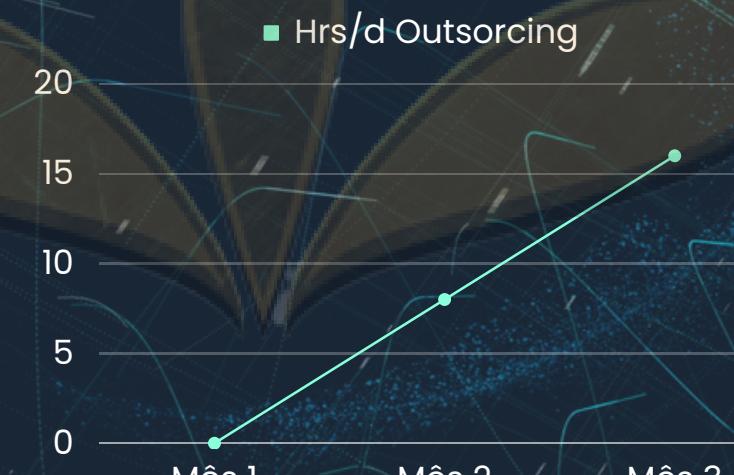
Se colocarmos a receita dos outsourcing que são recorrentes, onde nossa equipe é principal atuante, esse número aumenta exponencialmente.



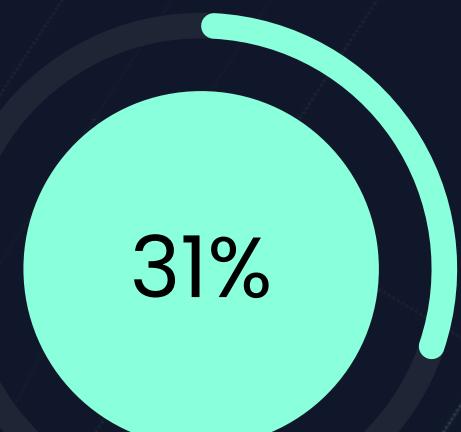
Avulsos



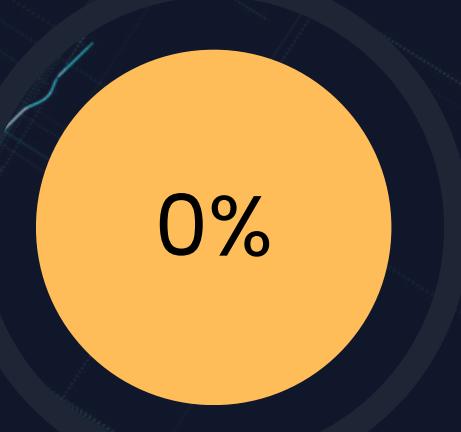
Outsourcing



Crescimento Consultoria de Chatbot

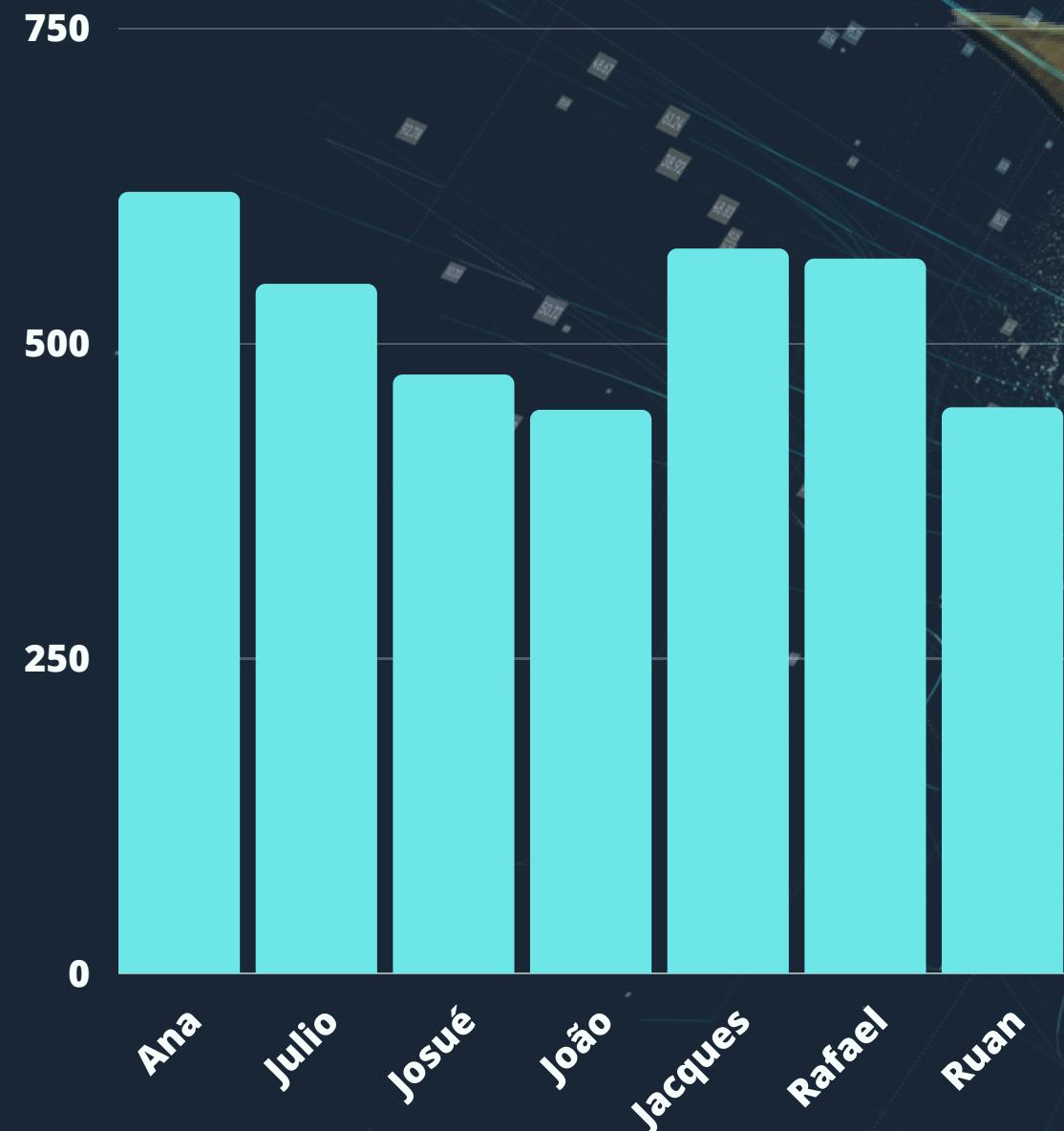


Crescimento Outsourcing



SCORE

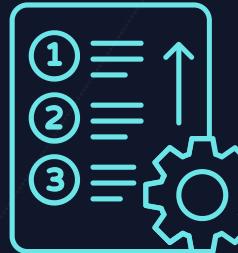
SCORE INDIVIDUAL



MEDIA EQUIPE

512

FEEDFOWARD



APRENDA SOBRE PRIORIZAÇÃO

- 1º Defina de 0 a 10 o impacto da sua atuação em determinada tarefa.
- 2º Diferencie problema de tarefa, problemas precisam de atenção imediata, tarefas, podem aguardar um pouco.
- 3º Crie uma lista com suas demandas, orderne por grau de importancia, agende horários para começar e finaliza-las.



FAÇA DO ATO DE DOCUMENTAR UM HÁBITO

- 1º Separe ao menos 30 minutos do seu dia para documentar suas tarefas
- 2º Caso não documente suas tarefas de imediato, vá anotando para não se perder depois.



EXPLORE MAIS O SEU POTENCIAL

Tente ir mais longe nas tarefas sozinho, não busque uma resposta fácil com um colega antes de explorar as possibilidades que você tem em mente, você pode encontrar maneis diferentes de executar determinada ação, e ter um aprendizado muito mais concreto, então vá além!



CONQUISTANDO SEUS ELOGIOS

Tão gratificante quanto ter a certeza de ter realizado um ótimo trabalho é ter o reconhecimento do mesmo não é? Não deixe isso de lado. Em todo atendimento é enviado uma pesquisa de satisfação, então incentive aquele cliente especial a deixar um agradecimento pra você! Isso ajuda na sua visibilidade e na empresa e até fora dela!

COLUNA TREM TREKKING

SAÚDE: Alongue-se todos os dias

Alongamentos são exercícios voltados para o aumento da flexibilidade muscular. É uma prática fundamental para o bom funcionamento do corpo, que, além de prevenir lesões, proporciona mais agilidade e elasticidade. Sendo essencial para o aquecimento e relaxamento dos músculos, qualquer pessoa pode fazer alongamento, independente da sua idade ou flexibilidade, até mesmo pessoas que apresentam algum problema específico, como as Lesões de Exercícios Repetitivos (LER), podem se alongar, mas com menos intensidade.

Obs: Sabe aquela dorzinha chata na lombar? Pode ser simplesmente por falta de alongamento dos posteriores, fica a dica em!

ESPORTE: Depois do nosso Fut-Trix, onde tivemos a oportunidade de ver os craques da empresa jogando (ou apanhando pra bola), não podemos deixar de falar do queridinho futebol.

O futebol é o esporte coletivo mais popular do planeta. Segundo dados da Federação Internacional de Futebol (Fifa), cerca de 270 milhões de pessoas atuam em atividades diretamente relacionadas ao esporte (seja como jogador, seja como árbitro)|1|.

O futebol moderno surgiu na Inglaterra durante o século XIX, mas relatos históricos apontam que já existiam práticas esportivas parecidas.

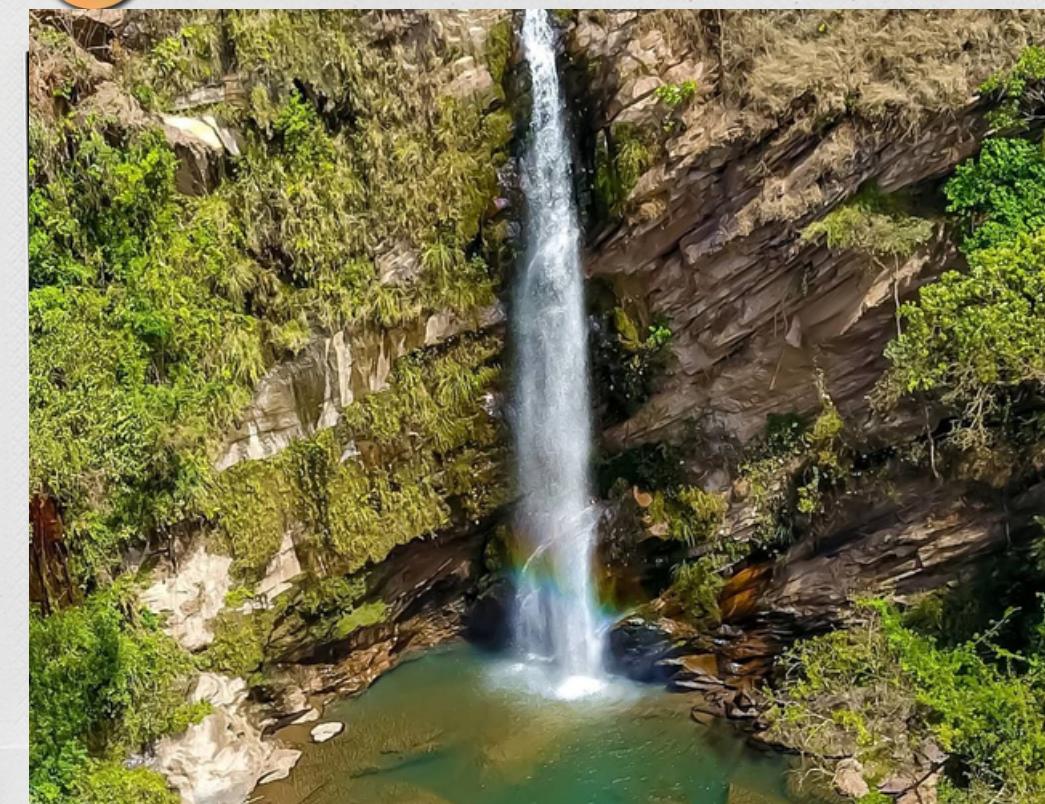
E uma ótima pedida para fazer um exercício mais descontraído e divertido com os amigos.

COLUNA TREM TREKKING

Dica de passeio.

A Cascata Dom Bosco

Localizada na cidade de Itabirito, a cerca de 1 hora de Belo Horizonte, a Cascata Dom Bosco é uma das principais atrações turísticas da região. Durante o percurso, os visitantes podem contemplar a exuberante natureza da região, com árvores, flores e animais silvestres. Ao chegar à cascata, é possível se refrescar em suas águas cristalinas, tomar um banho de cachoeira e relaxar em meio à natureza. A Cascata Dom Bosco é um destino muito procurado por turistas que buscam tranquilidade e contato com a natureza, além de ser um local muito frequentado por moradores da região, que apreciam suas belezas naturais.



Caminhada: Para chegar à cascata, é necessário percorrer uma trilha de cerca de 1,5 km, aproximadamente 30 a 45 minutos, dependendo do ritmo da caminhada, e tem início na portaria do Santuário de Dom Bosco. A caminhada é considerada fácil, com alguns trechos mais íngremes.



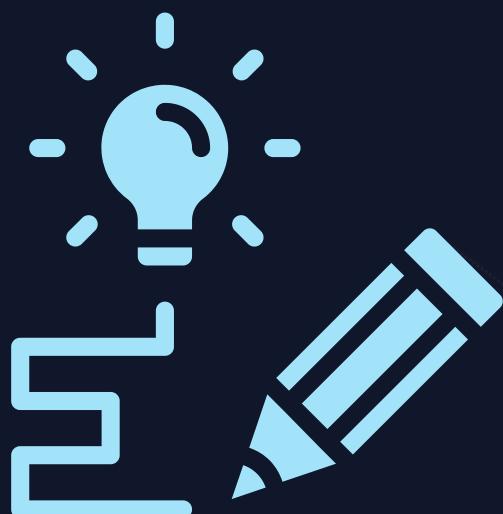
Créditos: Ana Amorin

CONCLUSÃO



O mês de abril foi recheado de coisas boas e novos aprendizados, cadeiras novas, chocolate, uma construção em conjunto de planos de ação em busca da qualidade no que fazemos. Ainda com uma longa trilha pela frente, mas certos que a direção que seguimos nos deixa mais próximo do nosso objetivo como equipe e organização a cada passo.

O foco desse mês foi principalmente em planejar como os passos para alcançar objetivos como: Maior NPS, diminuir o esforço demandado em tarefas, automatização do suporte, desenho de alguns processos e metrificação de rendimento individual. Pode não parecer, mas sim, fizemos MUITA coisa! E seguimos progredindo.



MUITO OBRIGADO!
E ATÉ O PROXÍMO
NEW UX TIMES
ATENA

