(TMA) Tempo medio de atendimento = 20 minutos

Ele representa a média do tempo gasto para resolver as demandas apresentadas pelos consumidores, considerando que algumas solicitações podem exigir mais tempo e outras menos.

Setores ligados: RH

TMA = 1000 minutos = 20 tempo médio de atendimento de 20 minutos

50

(CSAT) Customer Satisfaction Score = 5/5

O CSAT, ou Pontuação de Satisfação do Cliente, é usado para mensurar quanto uma pessoa ficou satisfeita com o atendimento.

Setores ligados: RH e Marketing

n.º respostas × 1 + n.º × 2 + n.º × 3 + n.º × 4 + n.º × 5) ÷ n.º total de respostas = CSAT

(FCR) First Call Resolution = 98%

A First Call Resolution, ou Resolução no Primeiro Contato, é uma métrica que possibilita entender se os seus clientes estão recebendo um atendimento de qualidade.

Setores ligados: Financeiro e RH

n.º total de atendimentos ÷ n.º de solicitações resolvidas no primeiro contato = FCR

(TME) Tempo Médio de Espera = 5 minutos

O TME ajuda a identificar quanto tempo um cliente esperou na fila para ser atendido, independentemente de qual seja o canal de comunicação.

Setores ligados: RH

tempo de espera total ÷ n.º de chamadas atendidas = TME