



# Case: Análise de Indicadores

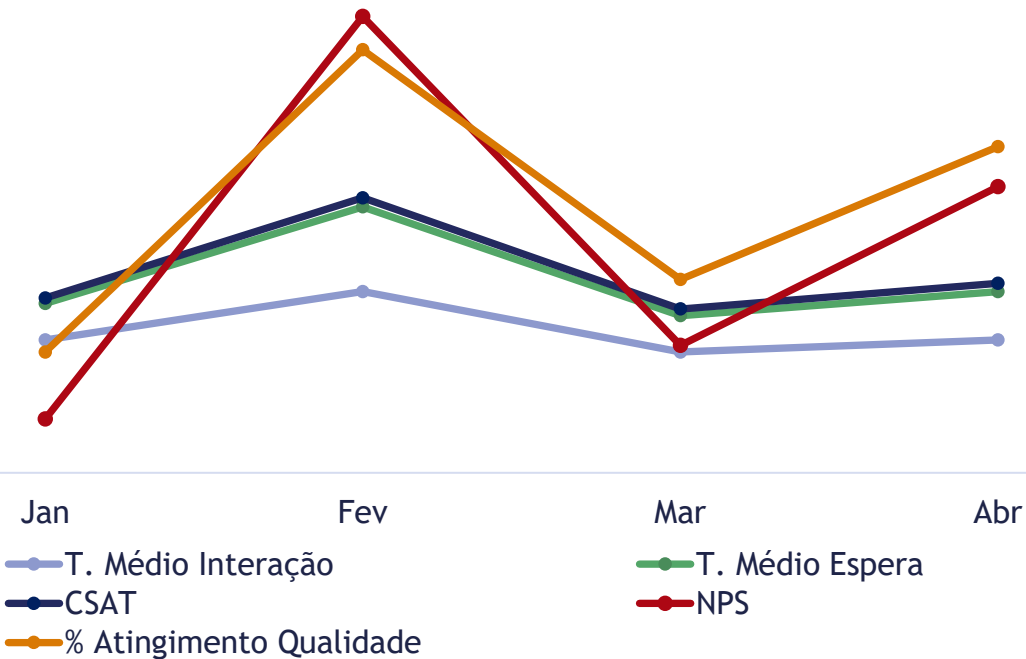
# Análise de Resultados de Indicadores

## Análise de Tendência | Visão Analítica



| INDICADOR               | JAN | FEV | MAR | ABR |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|
| T. Médio Interação      | 11  | 15  | 10  | 11  |
| T. Médio Espera         | 3   | 7   | 3   | 4   |
| % Atingimento Qualidade | 10% | 35% | 16% | 27% |
| CSAT                    | 45% | 76% | 55% | 69% |
| NPS                     | -10 | 15  | -3  | 8   |

Análise de Tendência  
Calculo de tendência com base nos últimos meses



### Análise preliminar de caso

- Com base nos dados disponibilizados houve uma oscilação nos números apresentados, fatores como gestão de conflitos e a terceirização de parte do atendimento podem ter contribuído para essas variações.
- Ao analisarmos o mês de fevereiro, que se destacou como o período de maior pico nos resultados, observamos um aumento no tempo de interação e de espera. No entanto, é importante ressaltar que, paralelamente a essas variações, também houve um crescimento significativo nos índices de NPS, CSAT e Qualidade. Inicialmente podemos entender que fatores como acolhimento ao cliente, escuta ativa, informações de qualidade e soluções efetivas exercem um impacto mais significativo do que o tempo despendido no atendimento. No entanto se faz necessário uma análise mais profunda de causa, para melhor compreensão do motivo da oscilação dos números.

# Análise de Resultados de Indicadores

## Plano de Ação



➤ Com base na análise preliminar, segue proposta de plano de ação voltada à melhoria dos índices e ao controle das oscilações identificadas.

| OBJETIVO  | AÇÃO  |
|---|---|
| Qualificação do time terceirado                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Criação de um canal de acesso à manuais com possíveis situações do dia a dia, disponibilizar treinamentos on-line onde o assistente operador possa acessar sempre que houver dúvidas em como se portar diante de uma dificuldade.</li><li>• Durante o período de transição entre o time terceirizado e interno, disponibilizar in loco um funcionário referência para auxiliar durante o processo adaptativo, gerando assim confiança no assistente para resoluções de conflitos com o cliente final.</li><li>• Além de um canal de acesso à dúvidas, treinamentos presenciais e padronização de resoluções e respostas (quando possível), garantindo o nível de qualidade.</li></ul> |
| Reciclagem do time interno  | <ul style="list-style-type: none"><li>• A reciclagem profissional ajudará o funcionário que já possui experiência na função a se atualizar com novos conflitos que poderão surgir, por meio de workshops, simulação de situações, quiz de perguntas e respostas por meio de pontuação.</li></ul>  |
| Implementação de monitoria e acompanhamento de resultado individual | <ul style="list-style-type: none"><li>• Acompanhamento de ferramentas que permitem a gestão escutar chamadas ou visualizar interações de chat, tickets e e-mail em tempo real para fornecer feedbacks mais assertivos.</li><li>• Além do acompanhamento geral, estabelecer indicadores que medem de forma individual o atendimento de cada assistente, como por exemplo a inclusão de perguntas referente ao atendimento prestado naquele suporte prestado. Assim será possível a identificar pontos de melhorias individuais e personalizadas.</li></ul>   |

# Análise de Resultados de Indicadores

## Plano de Ação



| OBJETIVO   | AÇÃO  |
|--|---|
| Identificação dos canais de disparo de pesquisa CSAT e NPS | <ul style="list-style-type: none"><li>• Compreender onde a pesquisa é solicitada permitirá entender melhor as preferências e comportamentos de cada grupo e atingir diferentes segmentos de clientes.</li><li>• Após identificação de quais canais geram mais respostas, métodos de abordagens podem ser estabelecidos, gerando assim mais conforto ao cliente para responder as questões apresentadas gerando impactos positivos nas respostas.</li><li>• Comparar resultados de diferentes canais de disparos no mesmo período para diminuição da taxa de oscilação, resultando em número mais concretos.</li></ul> |
| Definição de novas metas                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Para aplicação de metas é importante entendermos quais foram as metas utilizadas nos 3 meses em análise e qual o percentual de atingimento, utilizando assim a Recuperação de Lacuna para definição de novas metas realistas mas não menos desafiadoras.</li></ul>  |



# OBRIGADA!

Victoria S Brito



(11) 97456-9644



britovictoria36@gmail.com



[linkedin.com/in/victoria-brito-7260ab164/](https://www.linkedin.com/in/victoria-brito-7260ab164/)