



Case: Análise de Indicadores

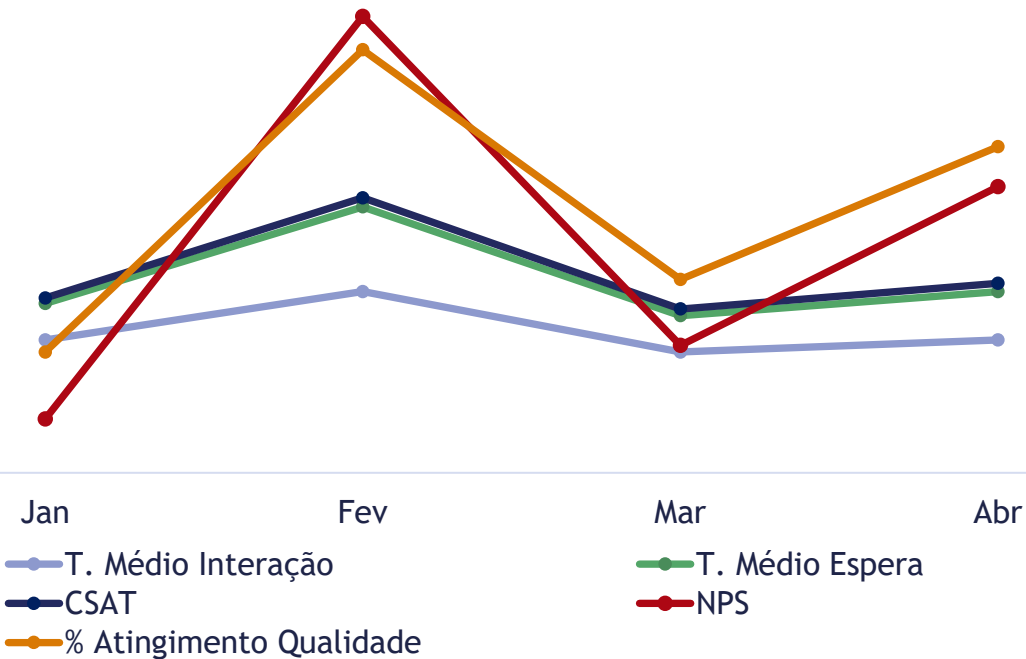
Análise de Resultados de Indicadores

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">• 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.• 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.• Além de um canal de acesso à dúvidas, treinamentos presenciais e padronização de resoluções e respostas (quando possível), garantindo o nível de qualidade.
Reciclagem do time interno	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Implementação de monitoria	<ul style="list-style-type: none">• 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.
Identificação dos canais de disparo de pesquisa CSAT e NPS	<ul style="list-style-type: none">• Compreender onde a pesquisa é solicitada permitirá entender melhor as preferências e comportamentos de cada grupo e atingir diferentes segmentos de clientes.• 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.• Comparar diferentes resultados de diferentes canais de disparos no mesmo período para diminuição da taxa de oscilação, resultando em número mais concretos.



OBRIGADA!

Victoria S Brito

 (11) 97456-9644

 britovictoria36@gmail.com

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