

Análise - Tickets de Suporte

Descobertas principais

1. Distribuição por região:

A maior parte dos tickets é da região **AMER**, com **17.103 tickets** registrados.

2. Distribuição por dia da semana:

- A maioria dos tickets é aberta **na segunda-feira**.
- O menor número de tickets ocorre **no domingo**.

3. Prioridade por tipo de cliente:

Clientes **Tier 3** costumam abrir tickets de **prioridade crítica**.

Como essas descobertas ajudam na priorização

- Permite alocar mais recursos para a região AMER nos horários e dias de maior demanda.
 - Ajuda a equipe a se preparar para picos de abertura de tickets, principalmente no início da semana.
 - Possibilita priorizar automaticamente tickets de clientes estratégicos, garantindo respostas mais rápidas sem necessidade de modelos complexos de IA.
-

Recomendações práticas para o time de suporte

1. Alocação de equipe baseada em dias e regiões:

Ajustar turnos e escalas, destinando mais atendentes para a região AMER nas segundas-feiras, quando há maior demanda.

2. Triagem rápida para clientes Tier 3:

Implementar uma regra simples que marque tickets de clientes Tier 3 como **alta prioridade**, garantindo atendimento imediato.