

JUMP! Monitor de Qualidade | Geração 68

Jumper: Jaqueline Justino
Mentor: Artur Rocha

Cenário de Atuação

Operação: Rede - Chat

Quant. de experts: 102

Modelos de faturamento: Provento PA

Principais KPIs: Pesquisa de satisfação, QA, Solução em linha

KPI de atuação: Solução em linha

Resultado atual da operação: 42%

Meta da Operação: 50%

Meta da Equipe: 24%

Equipe - chat

23 experts

13,6%

Resultado de Solução em linha

Mês	CHAT	CT
Junho	23,2%	47,9%
Julho	26,7%	51,2%
Agosto	42,0%	51,6%

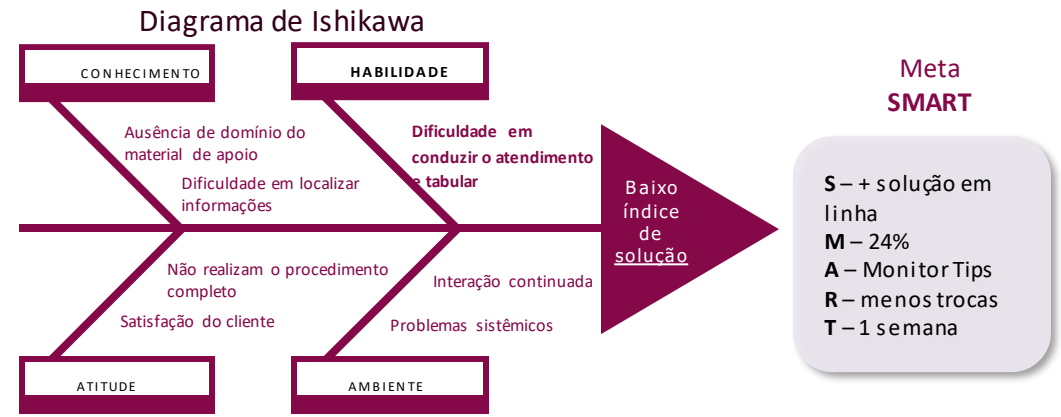
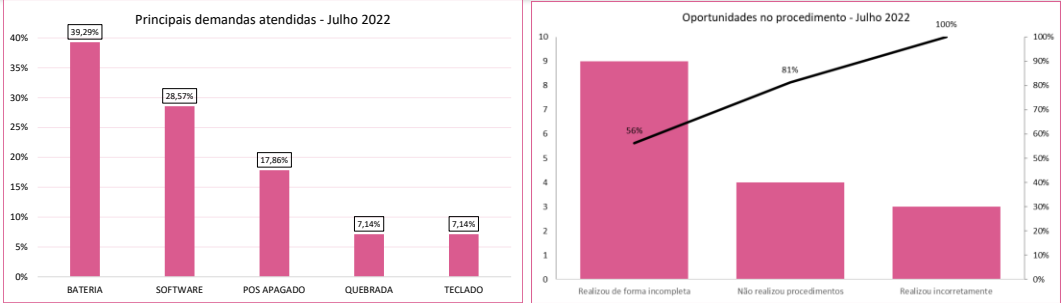
Análise do Cenário

Mensuração qualitativa

Gemba, brainstorming, diagrama de Ishikawa, monitorias estratificadas, 5 Porquês.

Mensuração quantitativa

Tempo de casa (veteranos no chat), análise de resultados dos últimos 2 meses, quarteirização.



5 Porquês – Por que o KPI está abaixo da meta?

Porque 1

Porque o indicador de retenção é baixo?

Não seguem o procedimento de solução em linha.

Porque 2

Porque não seguem o processo?

Não têm o hábito de realizarem o procedimento

Porque 3

Porque eles não têm o hábito?

Têm dificuldade na condução do atendimento

Porque 4

Porque eles têm dificuldades?

O procedimento e material de apoio são extensos e não conseguem localizar as informações

Porque 5

Porque não conseguem localizar?

Dificuldade no processo de sondagem para identificar a solução correta.

Causa Raiz

Planejamento e Realização das Ações

What - O que será feito	Where - Onde?	Why - Porque será feito?	When - Quando?	Who - Por quem?	How - Como será feito?	How Much – Quanto?
Monitor Tips	Operação	Aprimorar a prática de sondagem	29/08 e 30/08	Equipe Jump	Reunião com os outliers	Sem custo
Disparo de comunicação CCMS	CCMS	Alinhamento de boas práticas	30/08	Equipe Jump	Envio de comunicação por CCMS	Sem custo

Acompanhamento de Resultados e Legado

Solução em linha - 3ª e 4ª semana de Agosto/2022

Semana	Porcentagem
3ª semana	13,60%
4ª semana	20,30%

Evolução de 6,70 pp

Sugestões:

- Alteração no AVR “robô”;
- Reciclagem com foco na condução e sondagem;
- Acompanhamento contínuo dos supervisores.