

ROOT CAUSE ANALYSIS – Accuracy and AHT

Gaps de conhecimento em relação a determinadas políticas.

No momento da moderação, os agentes podem estar assumindo posições em relação a alguns Jobs, sem checar devidamente a política e segui-la de maneira adequada (Hardline Policy).

Falta de atenção no momento da moderação.

Excesso de distrações e conversas paralelas, causando a demora na moderação dos Jobs.

Action Plan based on the Smart Methodology:

Realizar sessões de Coaching Individual com cada agente para identificar se há lacunas de conhecimento em relação a determinadas políticas e/ou falta de atenção no momento da moderação. Caso ambos os problemas sejam identificados, discutir estratégias para aprimorar o entendimento das políticas de moderação, e para lidar com as possíveis distrações que estejam afetando negativamente a atenção do agente, bem como sua produtividade (AHT). Estabelecer metas específicas e mensuráveis para cada agente, visando uma melhoria de 5% na Accuracy em 3 semanas. Oferecer suporte e feedbacks contínuos para cada agente ao longo do período estipulado, incluindo a orientação dos QA's.

Absentismo

Reuniões Individuais com Agentes Problemáticos:

Time A

Organizar reuniões com os agentes que apresentam problemas de absenteísmo. Investigar as causas e oferecer a assistência ou recursos necessários. Abordar a questão das frequentes solicitações de licença médica e procurar soluções ou ajustes possíveis. Para os agentes que não têm documentação, discutir com o primeiro agente o motivo da falta e, se necessário, solicitar que envie a documentação o mais rápido possível. Caso contrário o alinhamento de expectativas é necessário para evitar que essa situação se repita. Com relação ao segundo agente, demonstrar empatia pela situação ocorrida e, se possível, elaborar um horário flexível para acomodar o imprevisto, minimizando o impacto emocional no agente.

Time B

Agendar reuniões individuais com os cinco agentes que estão enfrentando problemas de absentismo. Identificar as razões por trás de suas ausências relacionadas aos estudos e explorar opções de horários de trabalho flexíveis que considerem seus horários de estudo. Definir expectativas claras para que os agentes se comprometam a não faltar e mantenham um bom desempenho, equilibrando trabalho e estudos de maneira eficaz. Para os demais agentes, investigar o motivo das frequentes ausências e, se possível, utilizar a mesma estratégia de horários flexíveis para atender às suas

necessidades médicas, também incentivá-los a usar os recursos da empresa, como apoio psicológico, e reforçar a importância da presença no trabalho, destacando o impacto das ausências não só para eles, mas como para toda a equipe.

Adherence:

Action Plan

Fazer uma reunião com todos os agentes informando que não se pode tirar os tempos de break e lunch ao mesmo tempo sendo necessário que seja cumprido o alinhamento previamente estabelecido pelo work force dessa forma melhorando a aderência do time, estabelecer expectativas para que todos possam cumprir a partir desse momento seus horários como mostrados na plataforma do Mytp.

Incentivar os agentes que usem o seu horário de well-being para ir aos banheiros dessa forma eles podem voltar aos seus postos no horário estabelecido e usar os seus auxiliares para qualquer necessidade que venha a ocorrer dessa forma não comprometendo seus horários de break e lunch ou horas de production.