

Respondidos até 4 hrs Pedro com 625

Juliano

Sérgio

Fernanda

Roberto

201

200

197

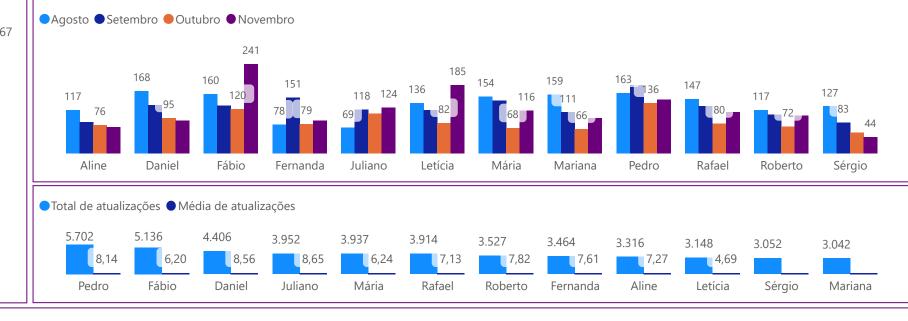
192

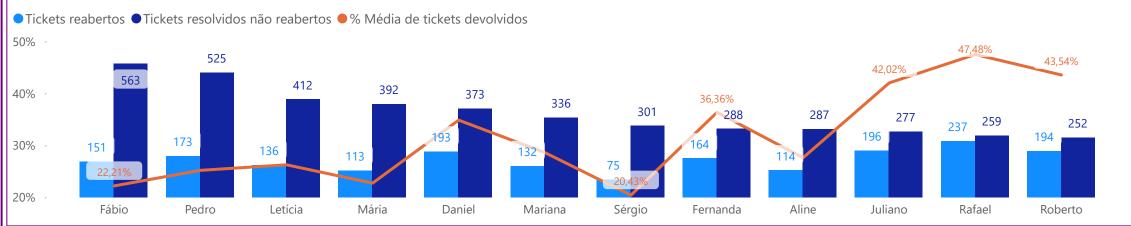
Média atualizações Juliano com 8.6...

Não reabertos Fábio com 563

agosto setembro outubro

novembro





one step beyond	Aline	Daniel	Fábio	Fernanda	Juliano		Letícia	M	ária	Mariana	i	Pedro	Rafa	ael	Roberto)	Sérgio	
KPI's	6143 Tickets resolvido	os	5524 Tickets atendidos em até 9 horas		horas	89,92% % Resolução < 9 hora				4880 Tickets respond		os em até 4	79,4 4 horas % Resp		4% pondidos < 4 horas		s	
SLA's	% Total de tickets resolvidos em até 9 horas por agente						o de espera	do solicit	ante em ho	noras por agente								
esolvidos Fábio com 714	<u> </u>		100%			4,7	4,6	4,1	4,0	4,0								
esolvidos imediato	Mária			95,0	05%			-1, 1	4,0	4,0	3,3	3,2	3,1	3,1	2,9	2,7	2,6	
Reabertos	Letícia			94,8	39%													
Rafael com 237	Rafael			93,9)5%	6/		A.I.				N44 :	E/1 :	D ()				
esolvidos até 9 hrs ábio com 650	Mariana			92,0	9% 8 M		Fernanda satisfação d		Roberto ite	Juliano	Daniel	Mária	Fábio	Rafael	Letícia	Pedro	Mariar	
espondidos até 4 hrs Pedro com 625	Fábio			91,04	4%					0= 4404								
lédia atualizações	Pedro			89,97		99,13%	98,61%	98,60%	97,67%	97,41%	97,13%	97,04%	97,01%	96,96%	96,39%	95,25%	94,70%	
uliano com 8,6	Roberto			88,79	%	Pedro	Sérgio	Fábio	Aline	Mariana	Daniel	Fernanda	Letícia	Roberto	Juliano	Mária	Rafae	
lão reabertos Sábio com 563	Juliano		88,37% ■Tempo total de resolução em horas ■Tempo total de primeira resposta em horas															
agosto	Fernanda			87,61				,										
	Aline			86,789	%													
setembro	Daniel			84,98%	6	55	43	43	42	41	39	20	25					
outubro	Sérgio											39	35	32	27	24	22	
novembro			86,7%		$\dashv \parallel$	10 Sérgio	11 Fernanda	11 Aline	9 Daniel	9 Juliano	9 Roberto	8 Pedro	9 Fábio	8 Mariana	10 Mária	8 Rafael	9 Letío	