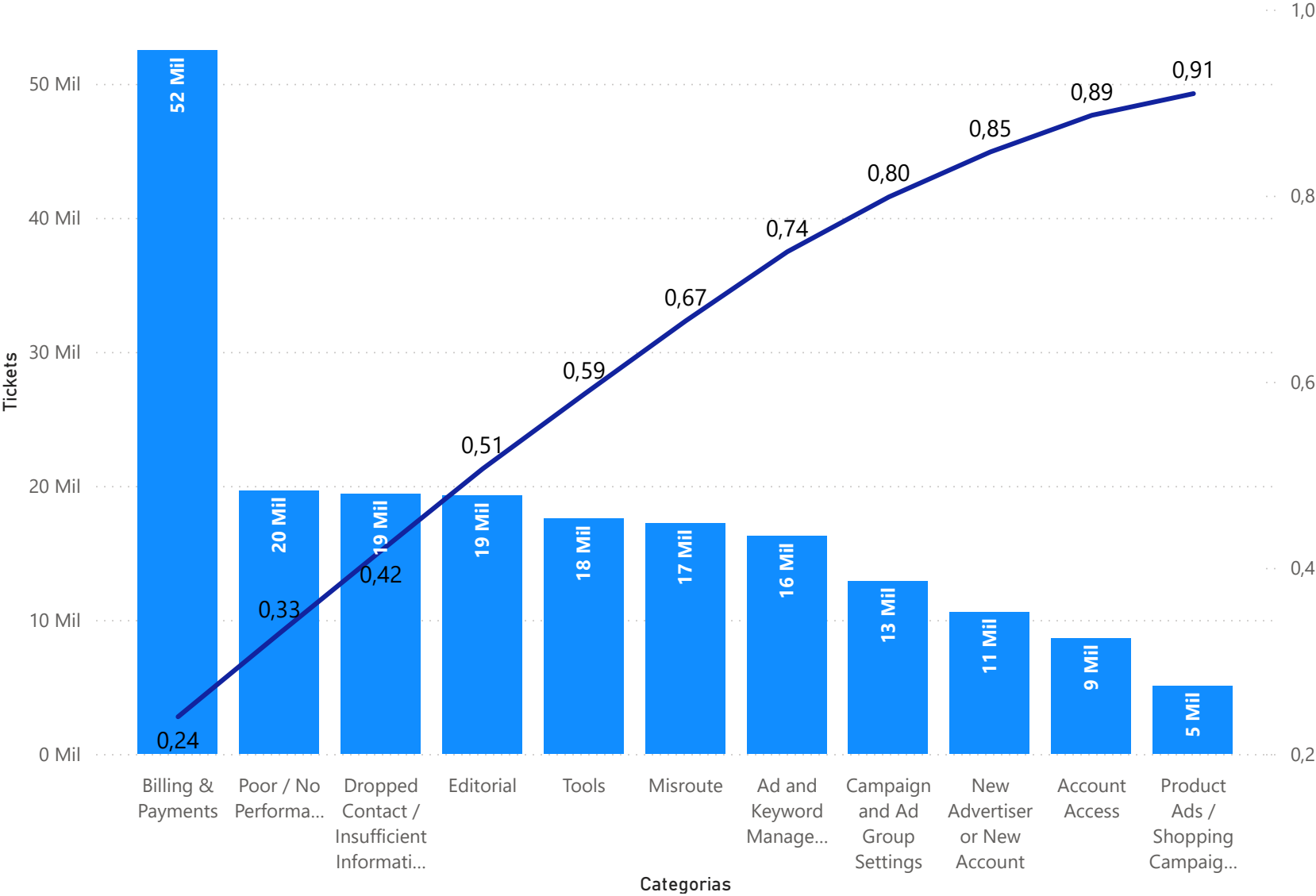


Qual ou quais são os problemas que devemos melhorar primeiro, e por quê?

Tickets por categoria



Para identificar os problemas a serem resolvidos, podemos começar analisando as categorias de tickets mais frequentes. Dessa forma, podemos determinar quais ações terão o maior impacto.

Conforme ilustrado no gráfico ao lado, as 11 categorias mais solicitadas representam **91% dos tickets**, com as 4 primeiras **[Pagamentos, performance ruim, editorial e perda de contato]** responsáveis por **metade das solicitações**.

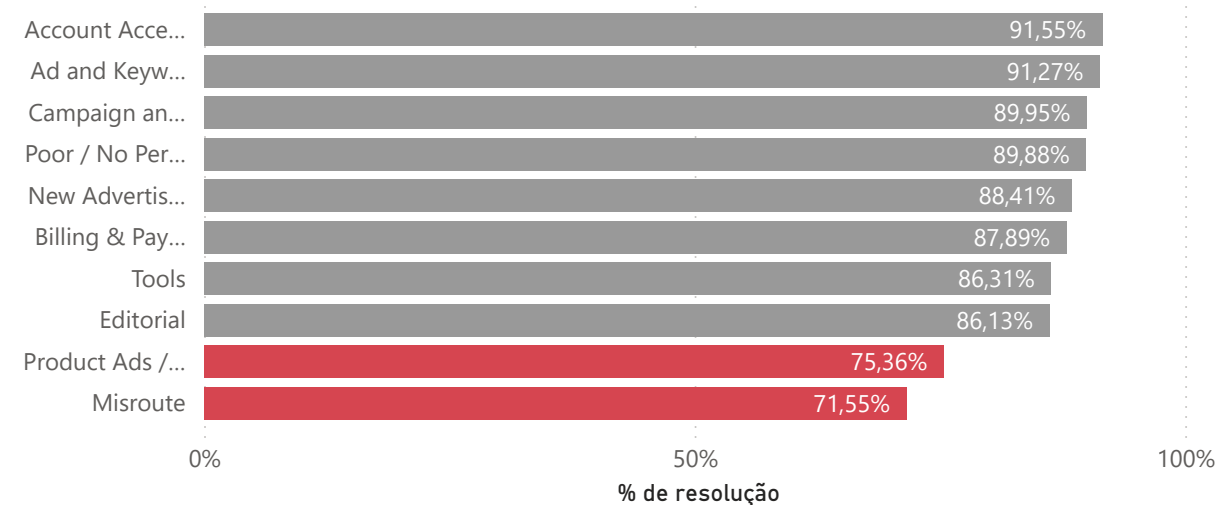
Entre as 11 primeiras categorias, duas chamam maior atenção:

Dropped Contact e Misroute.

Dropped Contact / Insufficient Information e Misroute estão relacionadas a erros de processo (na coleta de dados no início da interação ou na transferência correta de chamadas), que não exigem um treinamento extensivo. Portanto, são oportunidades de alto impacto e fácil resolução.

Qual ou quais são os problemas que devemos melhorar primeiro, e por quê?

Taxa de resolução por categoria



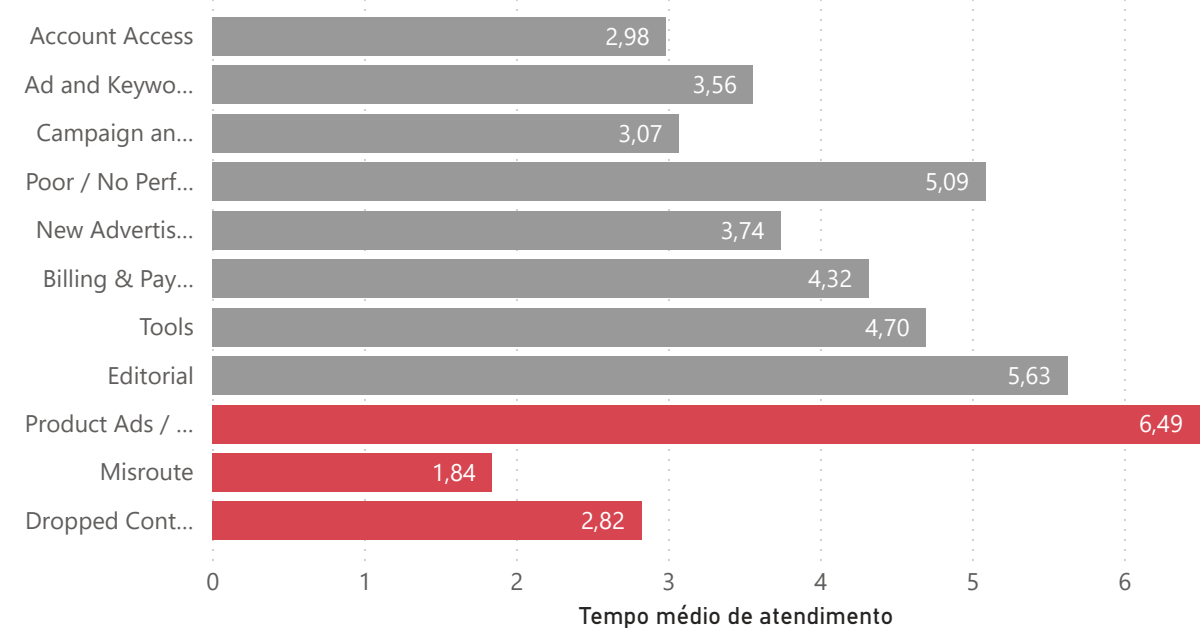
Products Ads/Shopping Ads, Misroute e Dropped Contact apresentam os piores indicadores em:

- Taxa de resolução por categoria
- Média de tempo de resolução de ticket
- Nota média de qualidade de atendimento

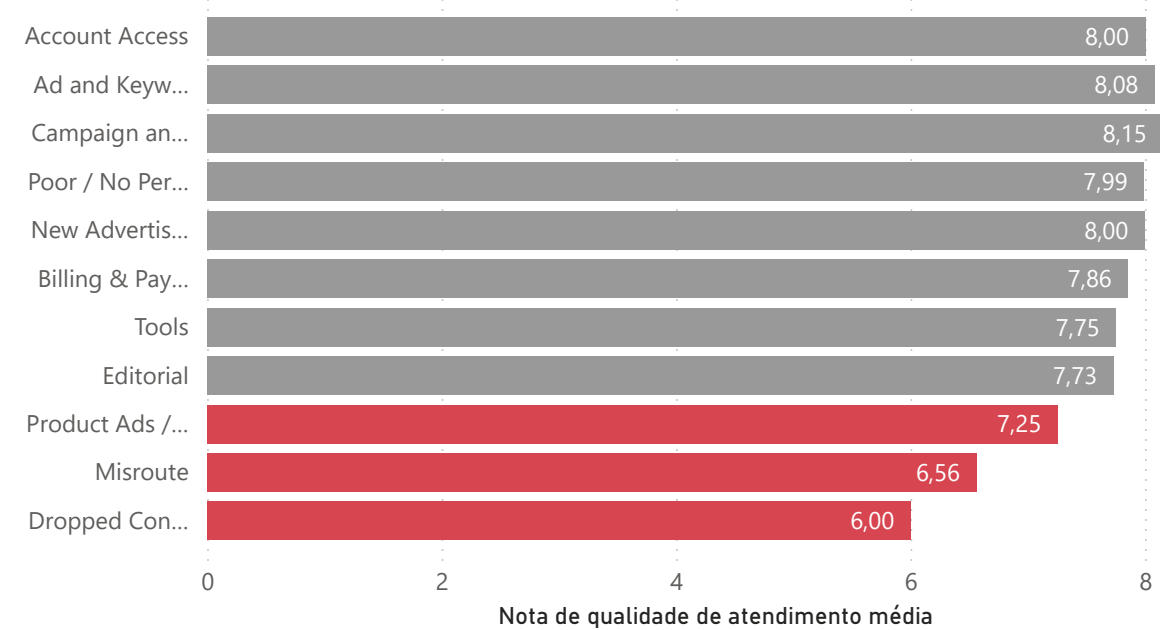
Recomendação para **Product Ads**

Enviar um e-mail informativo do time de qualidade com melhores práticas para esse ticket, com necessidade de ciência por parte do colaborador.

Média de tempo de resolução de ticket



Média de Qualidade por serviço



Qual os indicadores que temos controle e que mais impactam a qualidade do suporte?

Nota de atendimento

7,92

Nota de produto

7,16

Tempo de resolução

4,04

% Solução de casos

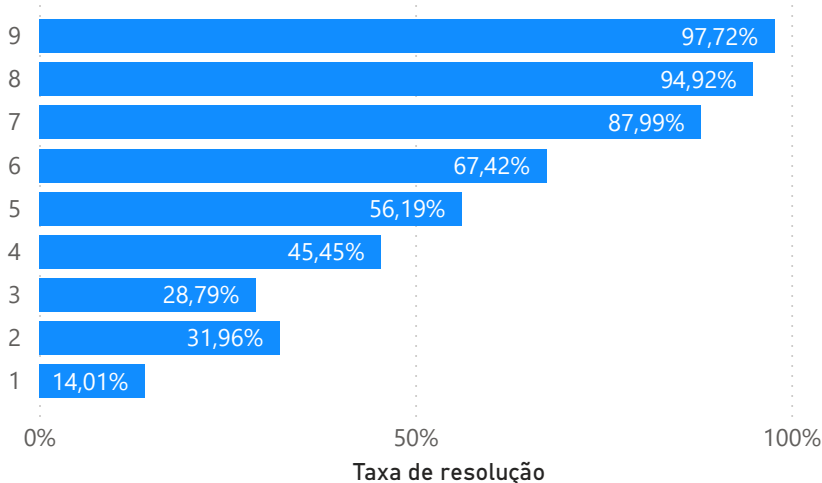
88,74%

Considerando a operação como um todo, podemos observar que a nota de qualidade de atendimento esta altamente relacionada com tempo de atendimento, nota de produto e taxa de resolução.

Desse modo, se queremos melhorar a qualidade de nosso atendimento, nosso foco deve ser em entender:

- **Quais oportunidades temos de diminuição de tempo médio de atendimento?**
- **Porquê nossa taxa de resolução geral está abaixo de 90 % ?**
- Quais produtos podemos melhorar a partir disso?

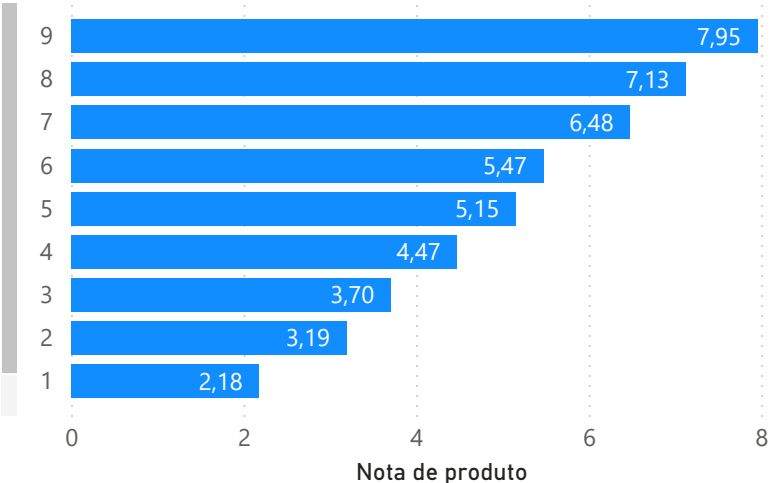
Nota de qualidade por taxa de resolução



Nota de qualidade por tempo de atendimento

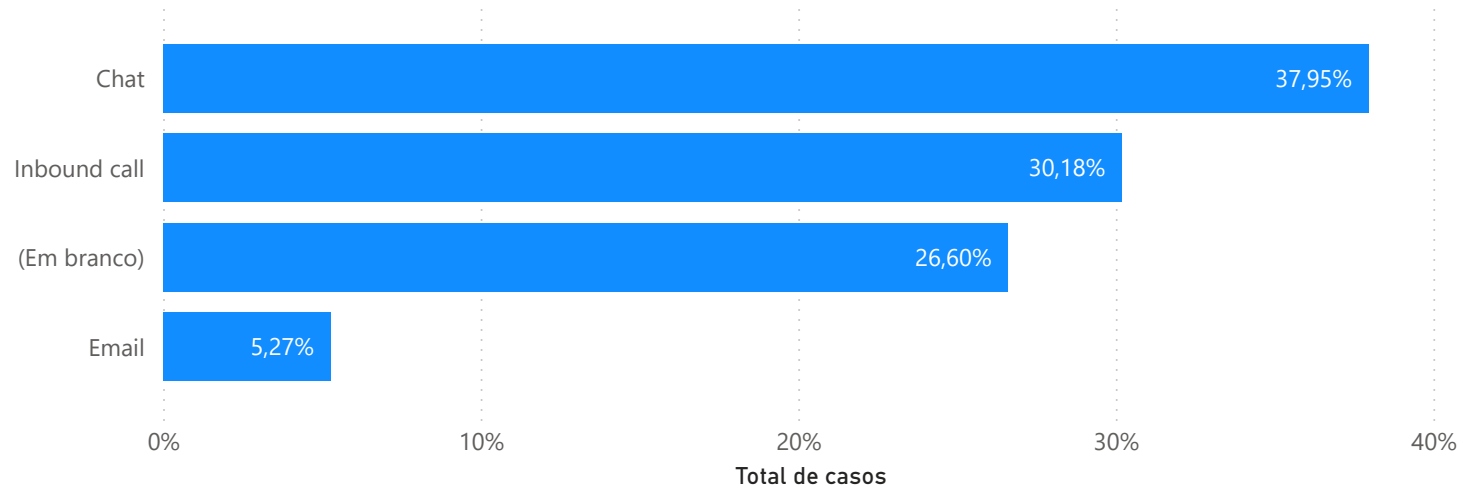


Nota de qualidade por nota de produto



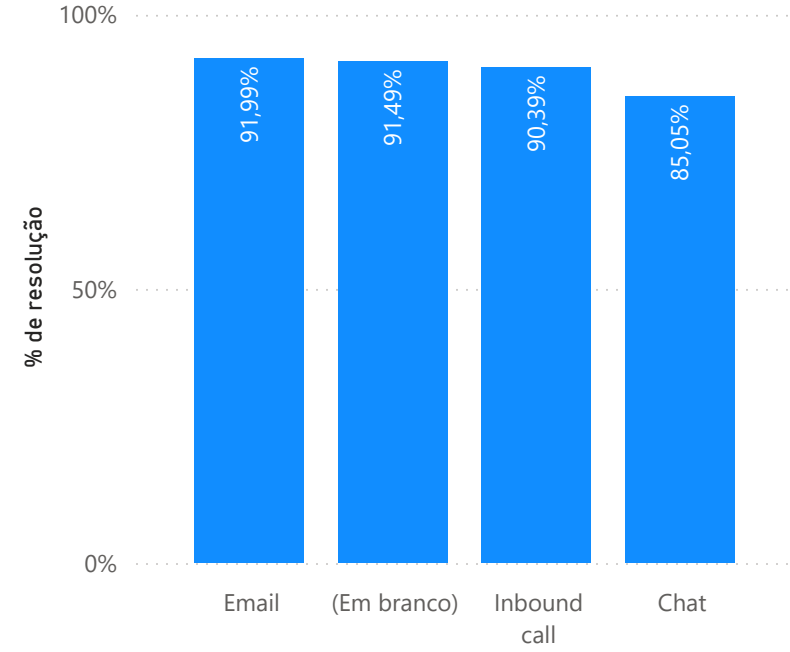
Análise de canais

Canais de contato

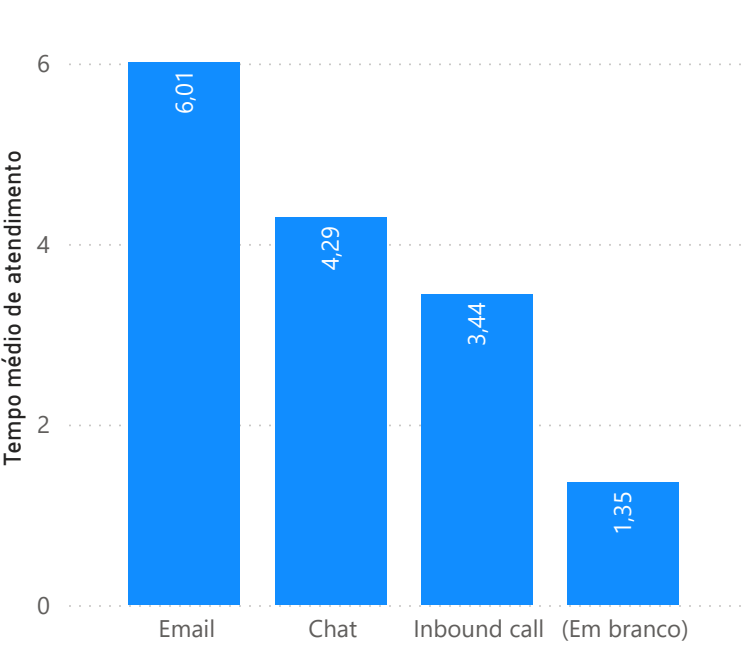


- Tendo em vista os canais, a não categorização de forma de atendimento (*Blank*), contabiliza 26% dos nossos casos, **indicando um erro sistemático em documentação do caso.**
- Considerando os canais de atendimento, a maioria dos contatos é por chat ou e-mail
- Chat apresenta a menor taxa de resolução e o segundo maior tempo médio de atendimento
- A nota média de qualidade não muda muito entre os canais

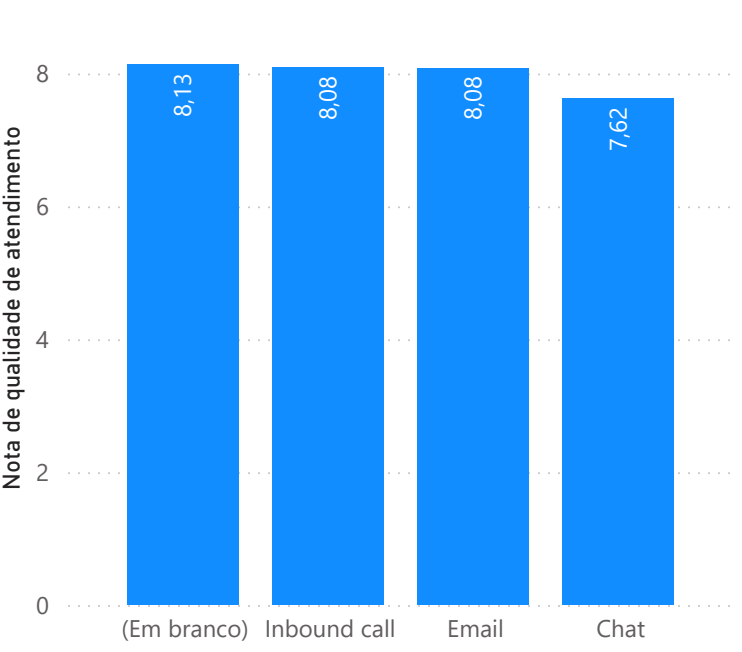
Canais de contato



Canais de contato

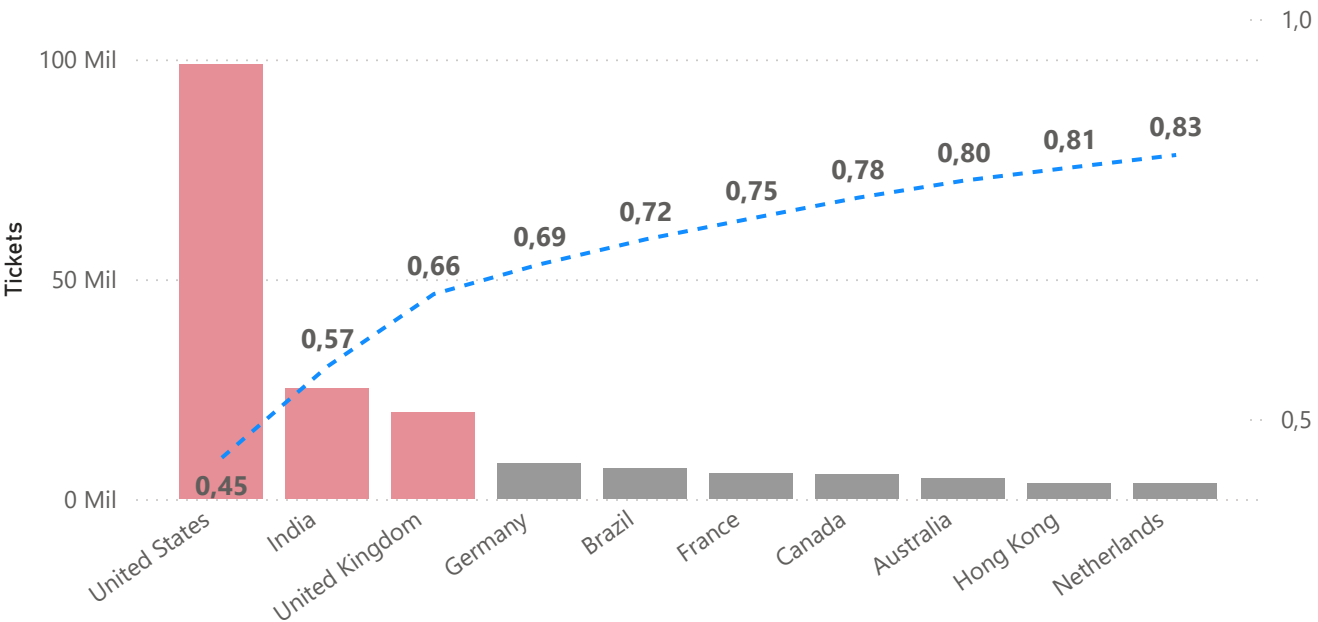


Canais de contato



Análise Países

Tickets por categoria



Os 10 países com o maior número de casos representam **83%** dos tickets, com 3 países (**Estados Unidos, Índia e Reino Unido**) representando **66% dos tickets**.

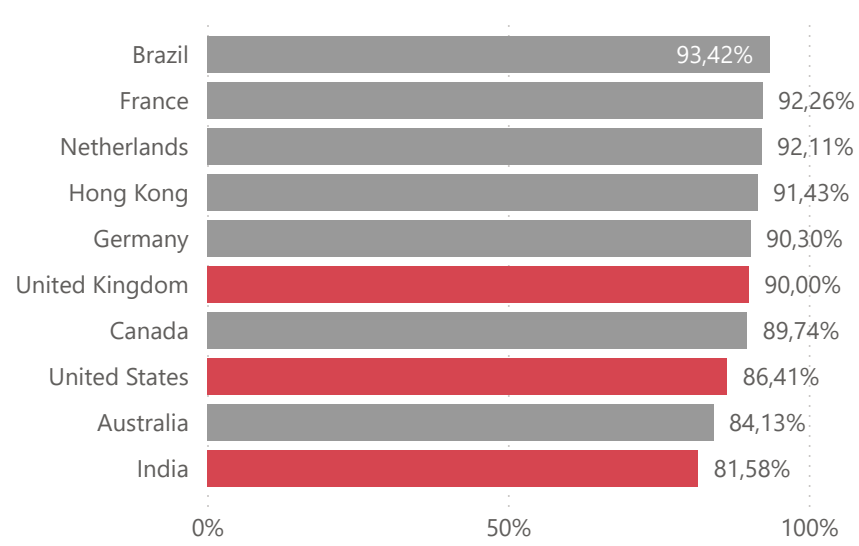
Estados Unidos e **Índia** apresentam uma taxa de resolução abaixo da média geral (**88,74%**) com a Índia com uma taxa alarmante de apenas **81,58%** de resolução.

Reino Unido por sua vez apresenta o tempo de atendimento médio mais demorado entre os países, com 1 dia de resolução mais longo que a média geral.

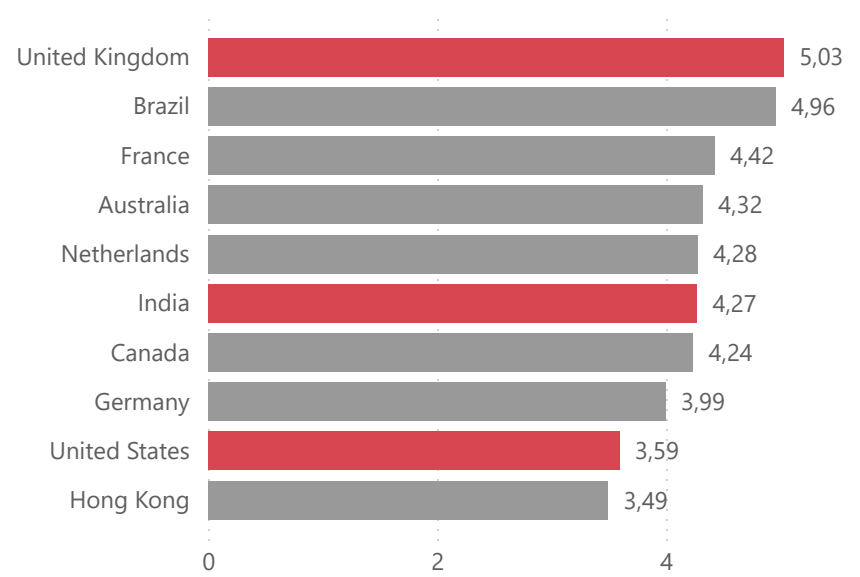
Ambos os 3 países apresentam notas de qualidade média menores que a média geral, com a Índia despontuando com a menor nota 7,2

- Recomendações:
- **Analisar a fundo a causa raiz da baixa taxa de resolução e nota de qualidade da Índia.**
 - **Colocar como meta para os representantes do Reino Unido a diminuição do tempo médio de atendimento**

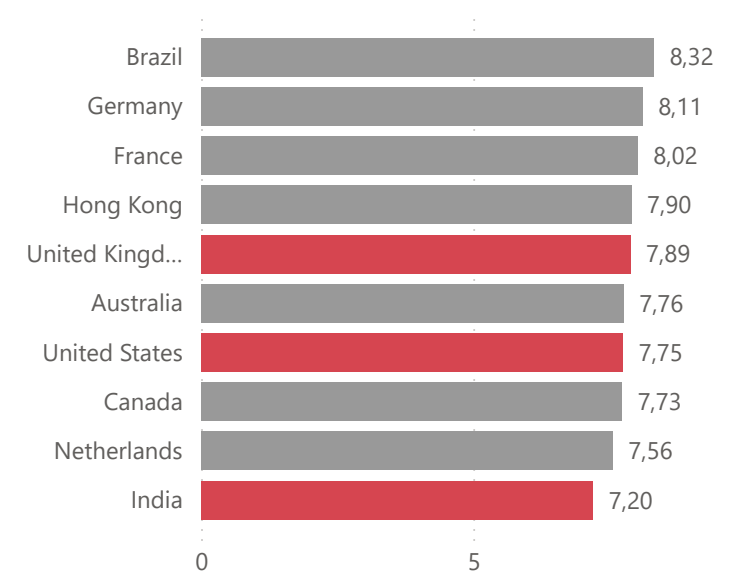
Taxa de resolução por país



Tempo médio de atendimento



Nota de qualidade de atendimento média



Principais pontos:

TICKETS:

- Billing, Poor Performance, Editorial e Poor Contact são nossos principais tickets e devem ser monitorados de perto.
- Misroute e Poor Contact devem ser priorizados pois são relacionados a processos e tem alta taxa de incidência **(9% dos casos)**
- Necessária ação específica mas com pouco esforço em **Product Ads**

Nota de qualidade de atendimento:

- Para melhorar nossa nota de qualidade de suporte devemos focar em **diminuir o tempo de atendimento e melhorar a % de resolução dos principais tickets**

Canais:

- Os clientes entram em contato principalmente com chat e e-mail, com chat com métricas um pouco piores que outros canais.
- Reinforçar a importância da correta categorização dos canais **(26% dos chamados não apresentam canal de contato)**

Países:

- Identificar causa raiz de baixa taxa de resolução e baixa nota de qualidade da Índia
- Criar plano de ação para diminuição do tempo médio de atendimento no Reino Unido
- Principais ações devem ser direcionadas a sede dos EUA (45% das nossas demandas)