

Redação

- 1- Escreva uma redação de até 25 linhas de um tema a sua escolha

Análise de Negócio

Na Stone atendemos o cliente por 4 canais: Telefone, Chat, Whatsapp e Email. O Telefone, era o nosso principal canal de atendimento, mas no último ano notamos um crescimento dos canais de Chat e Whatsapp. Isso trouxe alguns desafios para mensurarmos a qualidade do nosso atendimento.

Um dos pilares mais importantes no atendimento Stone é a rapidez e usamos para metrificar isso o kpi de Nível de Serviço. O Nível de Serviço é calculado vendo a quantidade de chamados que são atendidos dentro de 10s dividido pelo total de chamados recebidos. No entanto, conforme os canais escritos foram crescendo, vimos que o Nível de Serviço sozinho não era mais capaz de medir a qualidade do nosso atendimento. Isso acontece porque o cliente não quer agilidade apenas na primeira resposta, ele quer ser atendido com rapidez durante toda a troca de mensagens.

Por conta disso, criamos um outro indicador chamado **TMI (%)**. Esse indicador é calculado da seguinte forma: *quantidade de chamados em que o tempo médio de interação está abaixo de 90s dividido pelo total de chamados atendidos*. A meta atual de TMI é de 70% e 80% para Whatsapp e Chat, respectivamente.

Em anexo você encontra um arquivo com todos os chamados dos últimos meses, com o time, canal, ferramenta e encantador.

- 1- Construa uma visualização que mostre a evolução do TMI por canal.
- 2- Identifique os principais ofensores do resultado e monte 3 planos de ação para melhorar o resultado de TMI no próximo mês.
- 3- Defina a meta de TMI de cada time e canal para os próximos 3 meses. Dica: considere o impacto dos seus planos de ação nessa meta.
- 4- Faça uma análise em relação ao nosso acordo de tempo (90s) e proponha um novo valor.
- 5- Dado o contexto explicado acima de crescimento dos canais escritos e importância da rapidez na qualidade do nosso atendimento, você pensa em algum outro indicador, diferente do TMI, para metrificar o nosso resultado?

Para o case:

- Envie todos os arquivos que você utilizou para resolver os problemas, com todos os cálculos e premissas que você usou para cada questão.
- Monte uma apresentação contando como chegou nas suas respostas. A forma de apresentar os dados e o seu storytelling será avaliado também!

Dicas:

- Pense fora da caixa! É permitido e incentivado cruzar os seus dados com outras informações do mercado.
- Seja curioso, procure tendências e correlações dentro da sua base.