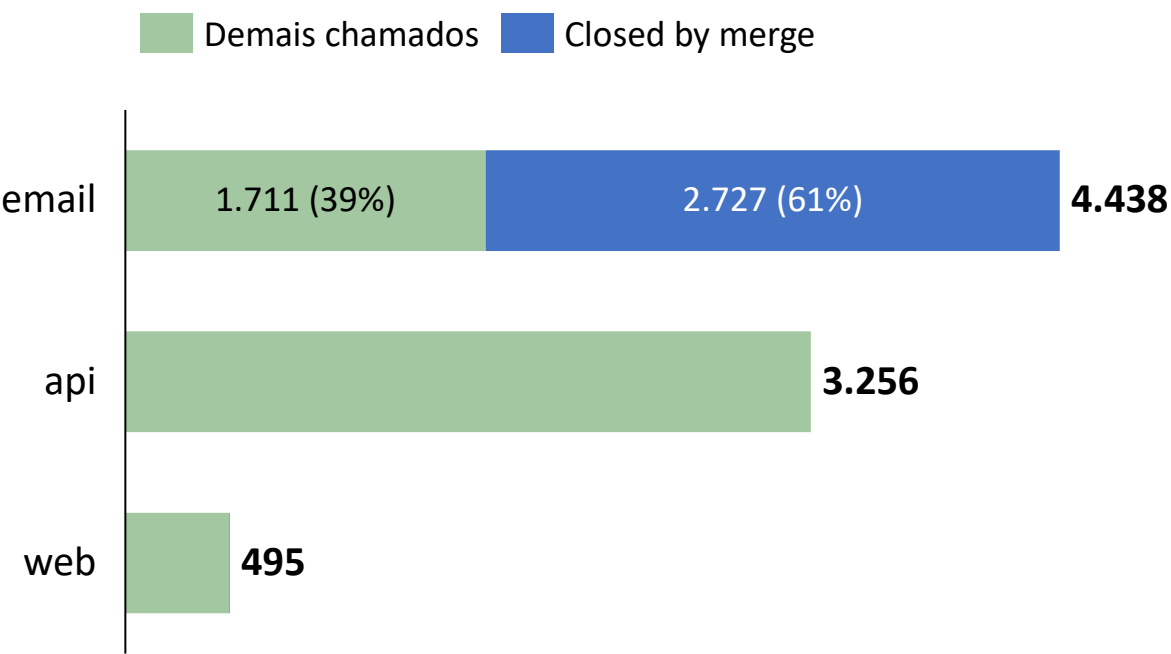


# Case Sexto Andar



# Suporte escrito: precisamos entender melhor as solicitações via api e traçarmos planos de melhoria ao suporte via email

Chamados do Canal Escrito (#N):



Dos 1.711 chamados, 80% se tratam das seguintes categorias, por ordem de grandeza:

- Suporte (Cliente Final, Corretor, Broker, Outros)
- Aquisições



Não possuímos o mapeamento categórico dos chamados abertos via api

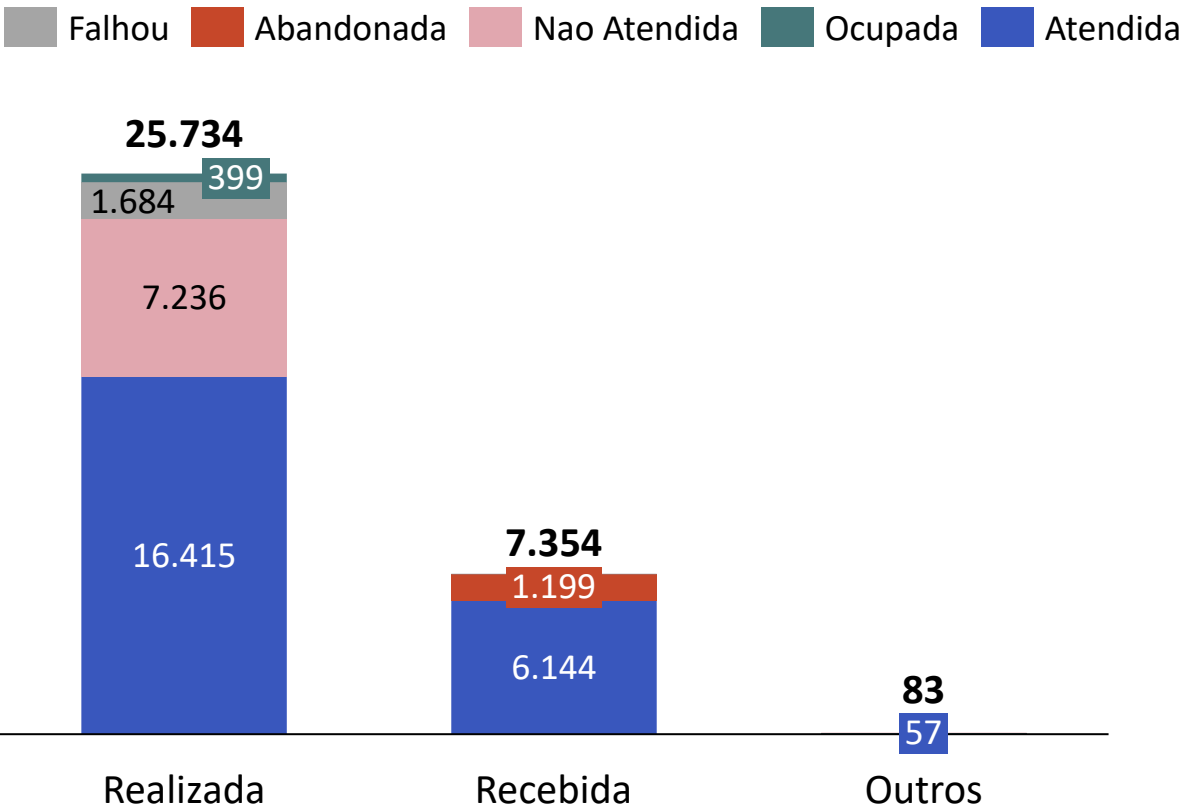


Dos 495 chamados, 80% se tratam das seguintes categorias, por ordem de grandeza:

- Suporte (Cliente Final, Broker, Corretor, Top Broker)
- Garantia
- Mudança
- Aquisições

# Suporte chamada: precisamos focar na possibilidade de ajuste de 37% das chamadas realizadas e aprofundamento no tempo médio de chamada

Chamados do Canal Voz (#N):



Na categoria *Realizada*, precisamos aprofundar em três pontos:

- Das chamadas *não atendidas* (30%): estamos ligando em um horário bom para o cliente? O telefone de contato está correto?
- Das chamadas com *falha* (7%): isso é problema de cadastro do telefone de contato?
- Nosso tempo médio de atendimento das chamadas *atendidas* é de 1min24s



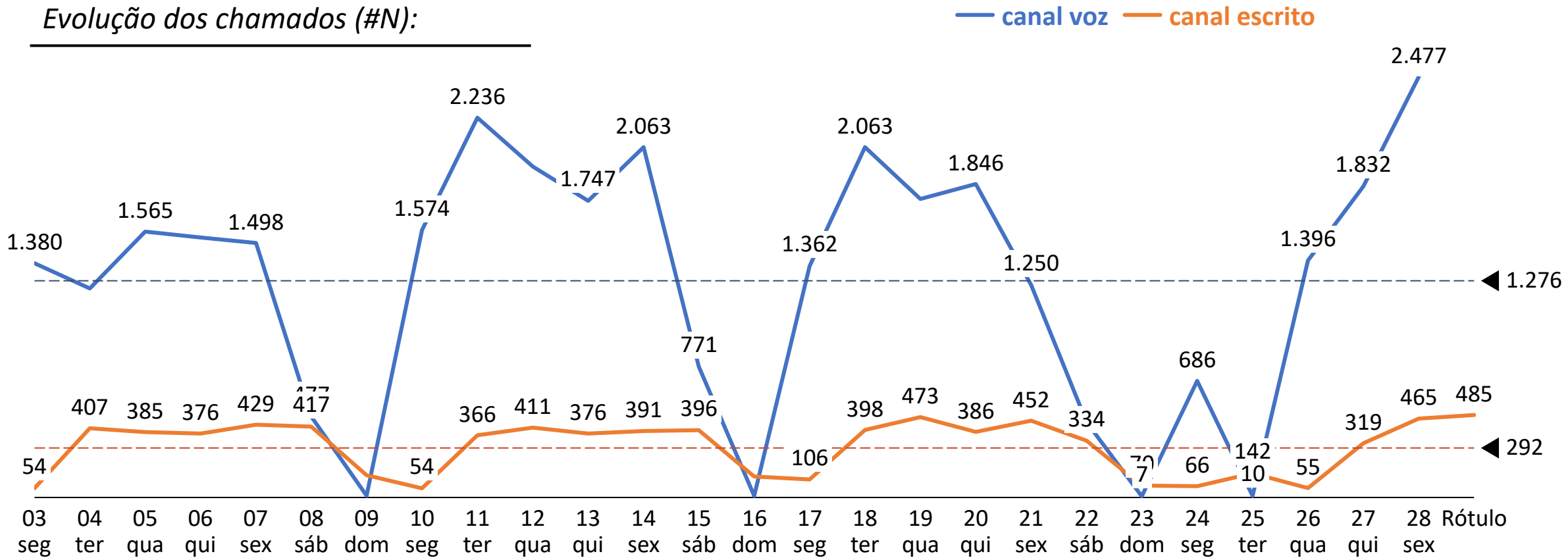
Na categoria *Recebida*, precisamos aprofundar em três pontos:

- As chamadas *abandonadas* tem tempo médio de 3min55s
- Nós retornamos as ligações abandonadas?
- As chamadas *atendidas* tem tempo médio de 3min17s

**Obs.:** Outros – Corresponde a chamadas de Serviços e Internas

# Em média, o canal de voz tem 4x mais demanda que o escrito. Podemos analisar se o time atual atende a quantidade de demanda por canal

Evolução dos chamados (#N):



**Obs.:** Linhas pontilhadas representam a média de chamado para cada canal

# Pontos Focais

Pessoas Envolvidas para aumento da escala:

- Gestão do time de atendimento ao cliente
  - Objetivos: entender melhor as estratégias aplicadas; pegar a experiência de erros e acertos no processo; discussão de novas implementações; entender a segmentação da equipe
- Especialista do Zendesk
  - Objetivo: entender melhor da plataforma, do pipeline de dados e ajustar como os dados são ingeridos e os tratamentos necessários
- Time de atendimento de corretores e broker
  - Objetivo: entender qual a demanda que temos dessas partes, propor novas medidas mais digitais

# Próximos Passos de Análises

Dados necessários:

- Tagueamento das solicitações via api
  - Objetivo: entender quais as principais demandas vindas do canal api
- Clientes que deixaram os serviços (Churn)
  - Objetivo: entender o público que churneu e se tivemos contato com ele na central de atendimento
- Localização
  - Objetivo: entender o avanço da atração em novos bairros e dos bairros fora da área de operação



# Principais KPIs

Para acompanhamento e evolução do projeto:

- First Call Resolution / Resolução no Primeiro Contato (FCR)
  - Objetivo: monitorar a taxa dos problemas resolvidos na primeira chamada, buscando aumentar a taxa de solução no primeiro chamado
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
  - Objetivo: buscar entender a satisfação e experiência do cliente com o serviço que acabou de ser prestado
- Índice do Esforço do Cliente (Customer Effort Score)
  - Objetivo: acompanhar a qualidade do nosso atendimento e a percepção do nosso cliente sobre o nosso preparo
- Net Promoter Score (NPS)
  - Objetivo: acompanhar a qualidade do nosso atendimento e se o cliente continua sendo nosso promotor