

10 MÉTRICAS DE SUORTE TÉCNICO E SUAS ARMADILHAS

01/06/2021



bomc**o**ntrole



Cópia dos slides
disponível amanhã em

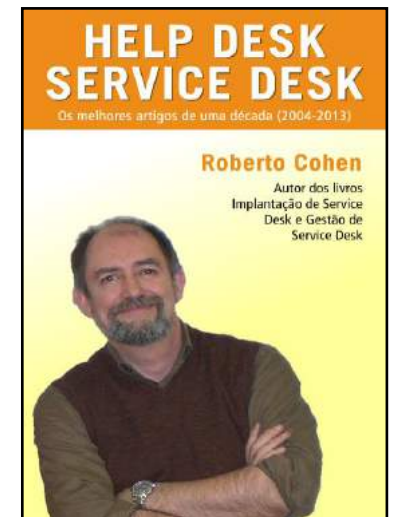
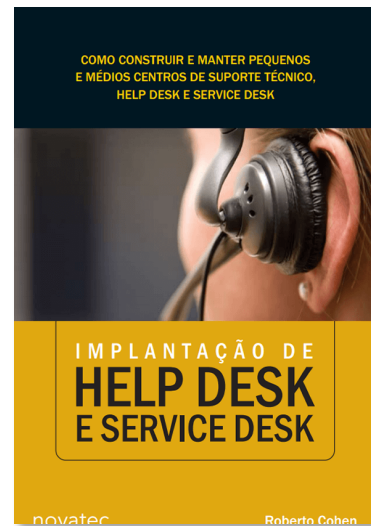
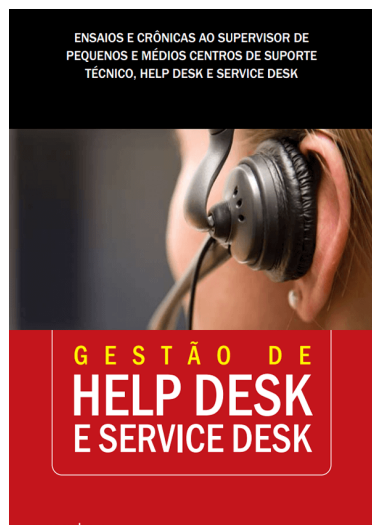
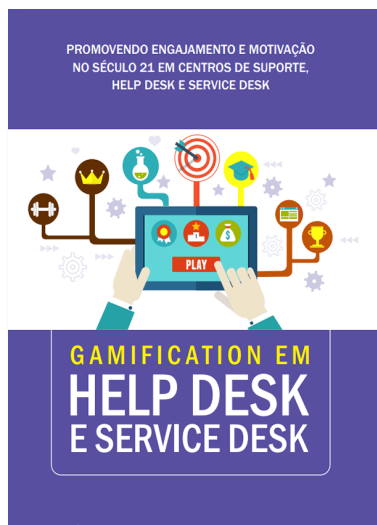
www.4hd.com.br/blog



**Duas boas
surpresas
durante a
apresentação**

ROBERTO COHEN

AUTOR DE LIVROS



AMAZON

www.novatec.com.br – cupom **LIVROHELPDESK** – 20%

IMPORTANTE

**NÃO SOU O DONO
DA VERDADE**

APRESENTAÇÃO

ESCLARECIMENTO

MEDIDA

MÉTRICA

OBJETIVO

**INDICADOR DE
DESEMPENHO**

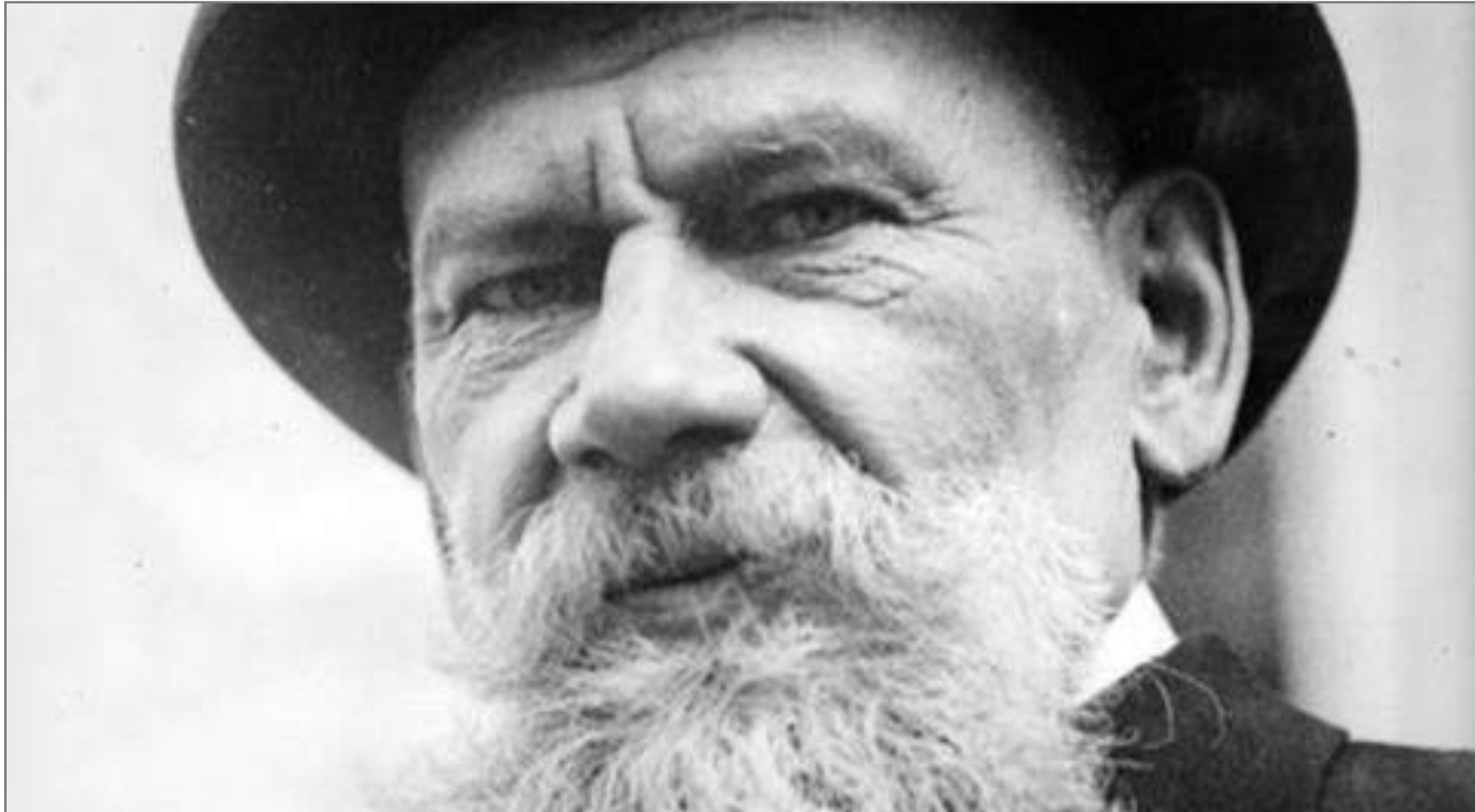
POR QUE MÉTRICAS



QUAIS MÉTRICAS



**TODAS AS FAMÍLIAS FELIZES SE PARECEM, MAS CADA
FAMÍLIA INFELIZ É INFELIZ À SUA MANEIRA**



Liev Tostói

**DIGA-ME COMO ME MEDES E
TE DIREI COMO ME COMPORTO
(PELA RECOMPENSA)**

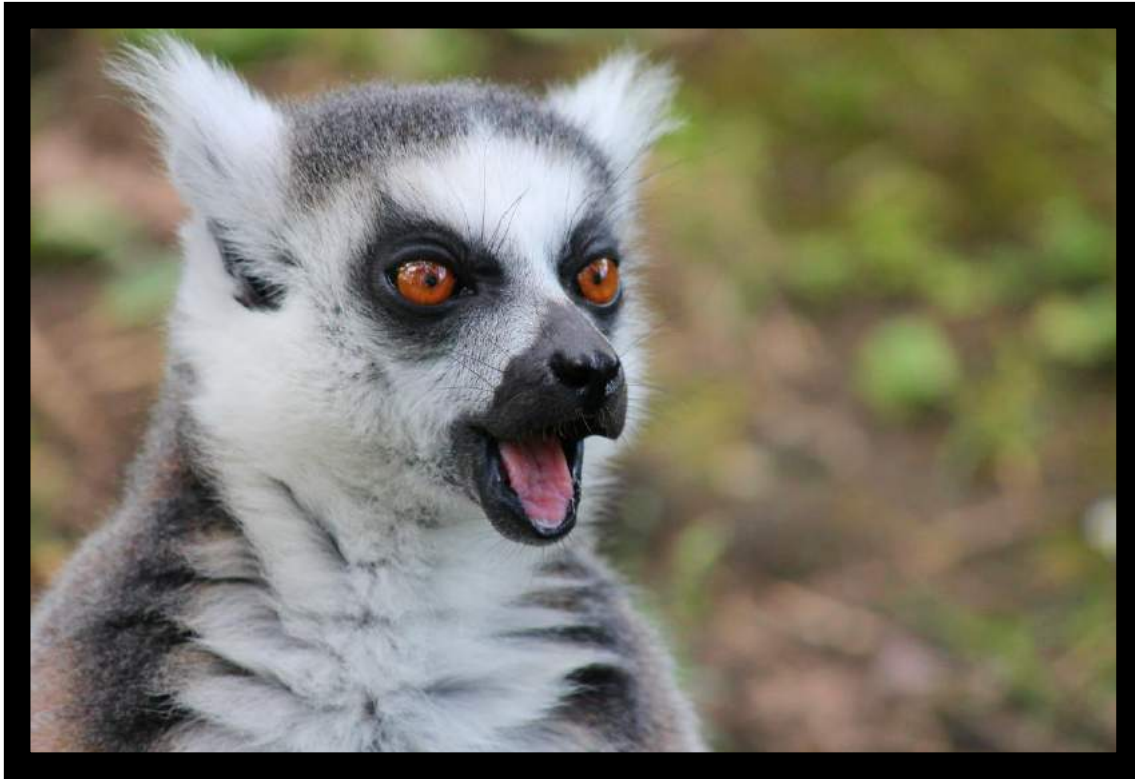


CONJUNTO DE INDICADORES



**VAI POR ALI,
GESTOR....**

OPERACIONAL



DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE

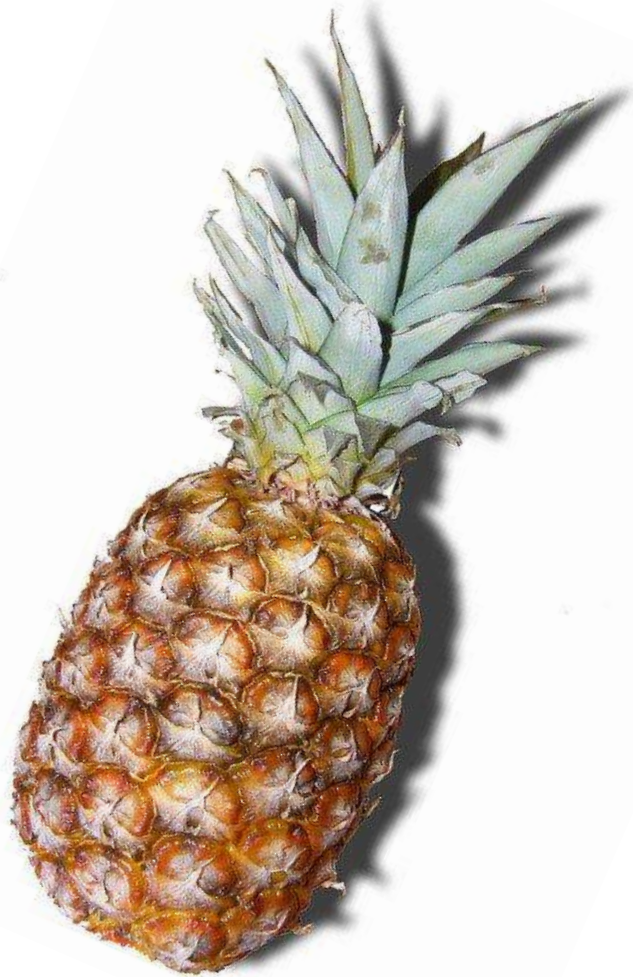


GERENCIAL

PENSE NO NEGÓCIO!



**QUEM TRABALHA
PRA QUEM?**



1. % DE USUÁRIOS POR TÉCNICO

SONHO DE TODO GESTOR



A person wearing a green jacket, a grey baseball cap, and a large black backpack is seen from the side, holding a camera to take a photo of a car's headlight. The car is parked on a road overlooking a vast, green, hilly landscape under a clear sky. A wooden guardrail is visible in the foreground. A large green speech bubble is overlaid on the right side of the image, containing the text 'NÃO FAÇA BENCHMARKING' in white capital letters.

**NÃO FAÇA
BENCHMARKING**

**AS EMPRESAS
SÃO DIFERENTES**

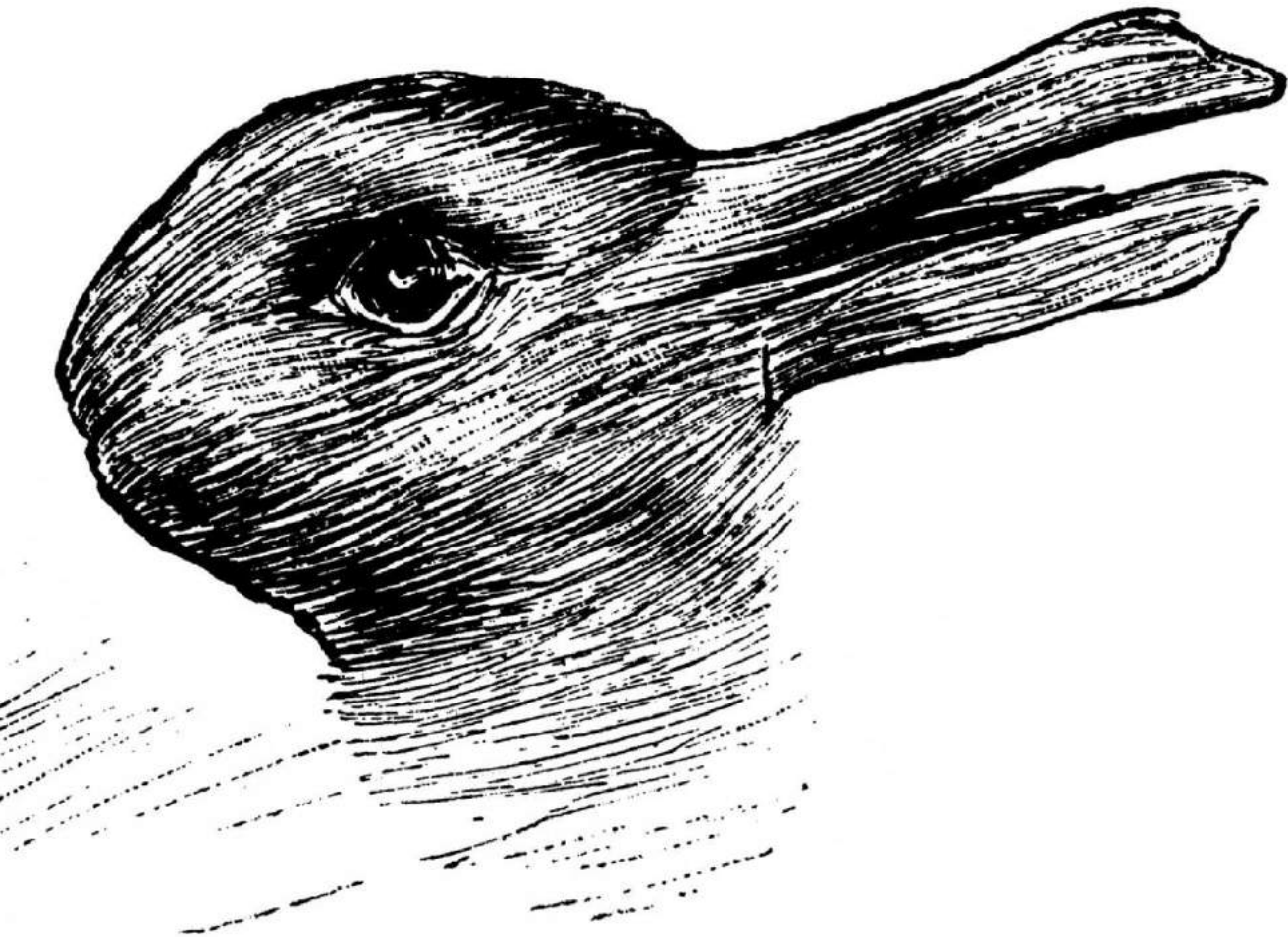


**2. % DE CHAMADOS
RESOLVIDOS**

**NÃO ESTIMULE
A COMPETIÇÃO**



FRAUDES

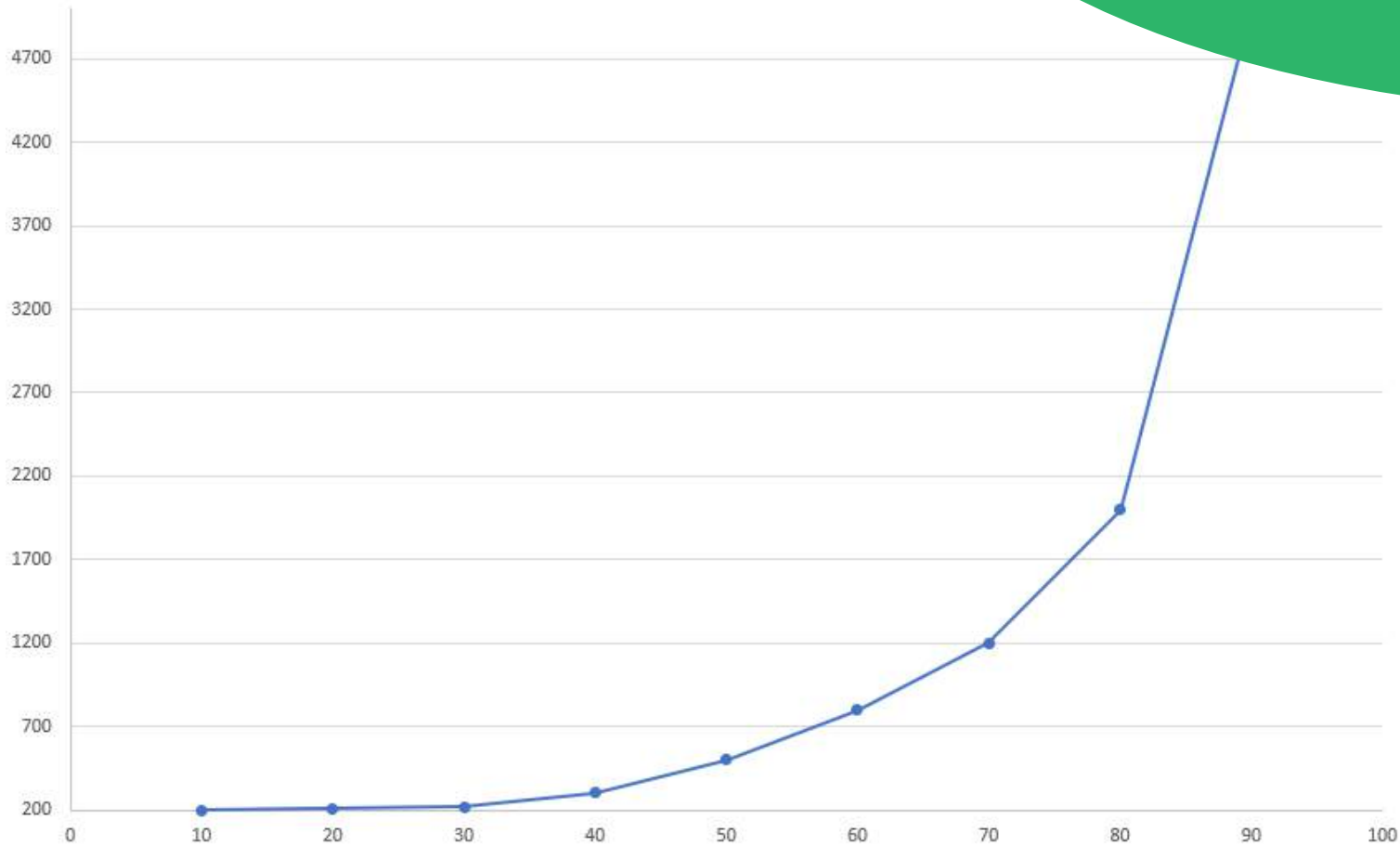


3. FCR - % CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRIMEIRO CONTATO

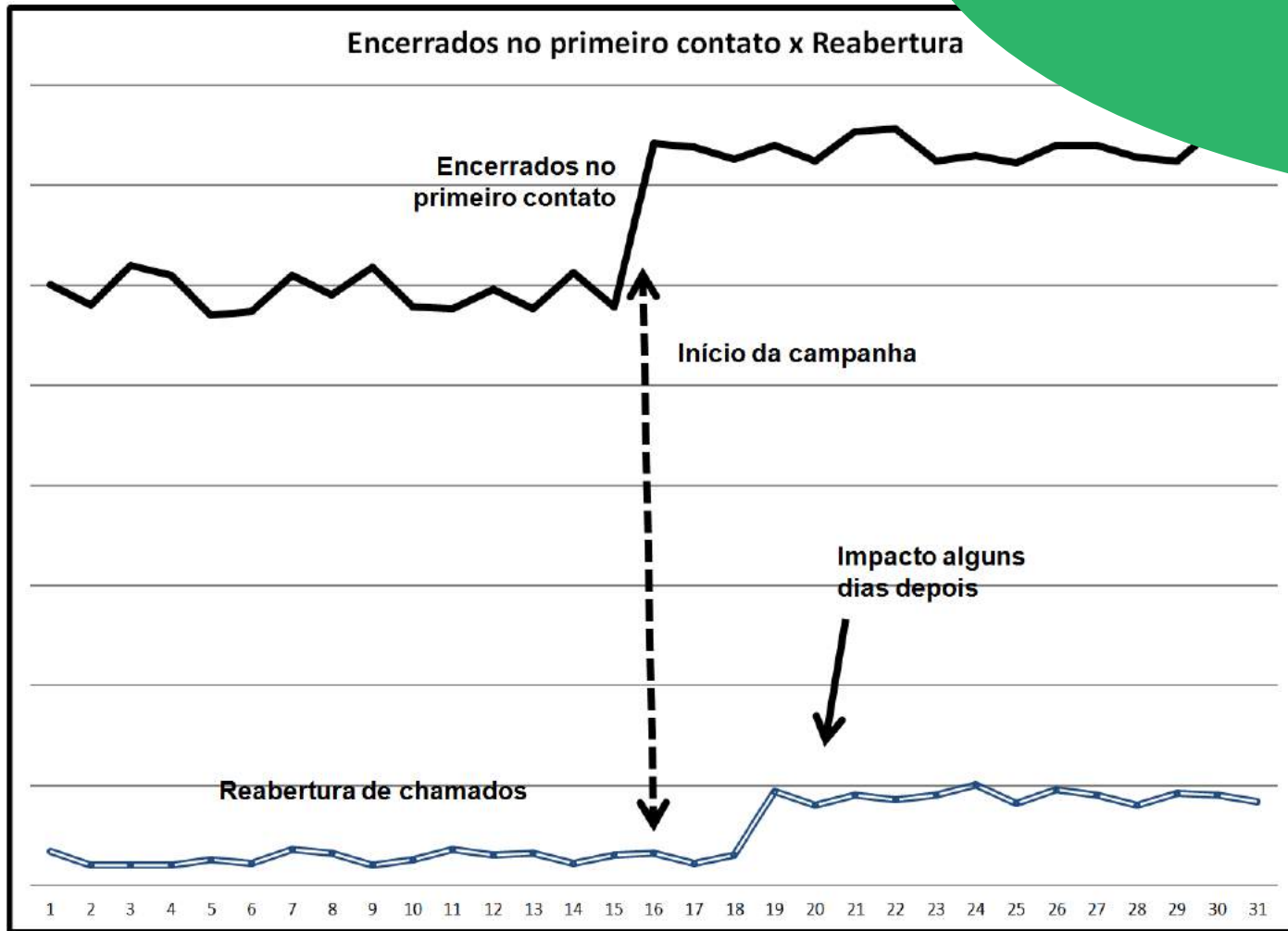
HÁ UM LIMITE



**O CUSTO CRESCE MUITO
PARA PROGRESSO MÍNIMO**



AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



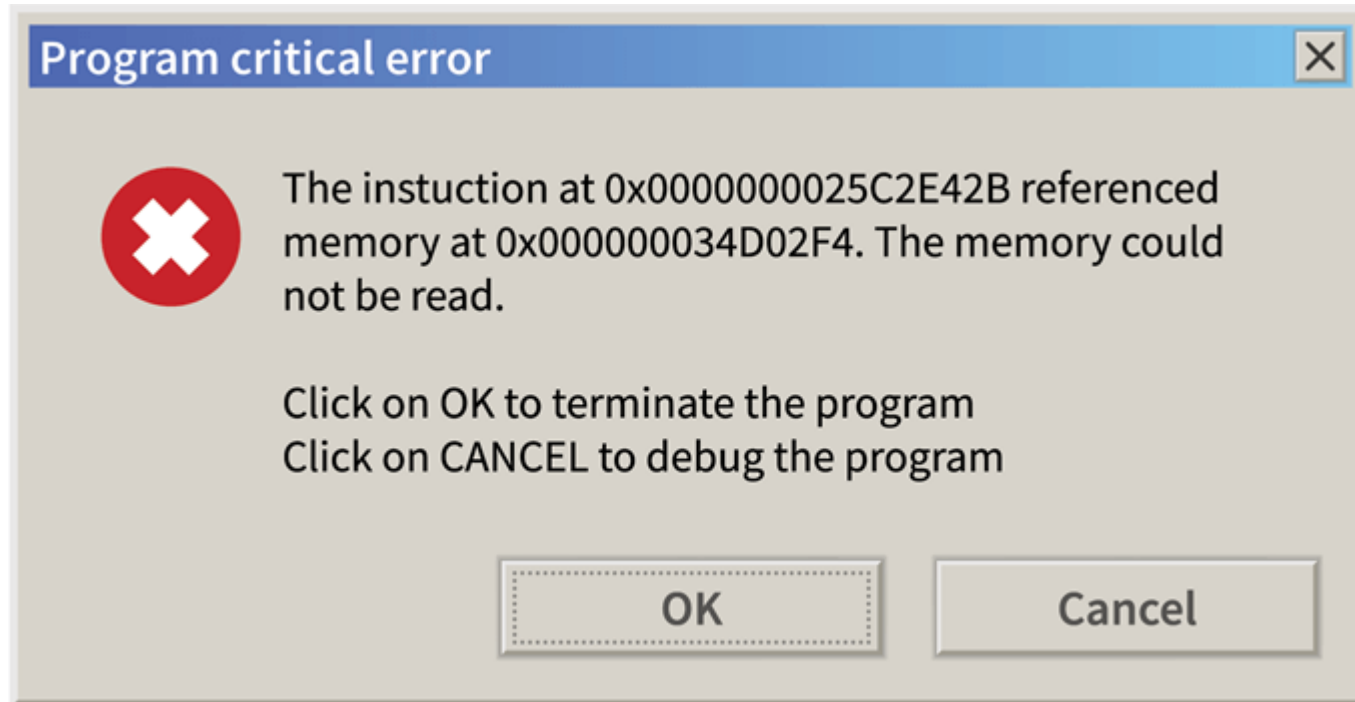
**AUMENTA A TAXA
DE REABERTURAS**



**NÍVEL 1 NÃO CONSEGUE
RESOLVER SOZINHO**



NÍVEL 1 NÃO CONSEGUE RESOLVER SOZINHO



NÍVEL 1 NÃO CONSEGUE RESOLVER SOZINHO

File Edit View Search Terminal Help

```
net2_admin@net2:~$ ssh -V
```

```
OpenSSH_7.6p1 Ubuntu-4ubuntu0.3, OpenSSL 1.0.2g-fips
```

```
net2_admin@net2:~$ ip a
```

```
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UP
```

```
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
```

```
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
```

```
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

```
    inet6 ::1/128 scope host
```

```
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

```
2: enp0s3: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc fq_codel state UP
```

```
    group default qlen 1000
```

```
    link/ether 08:00:27:b8:c5:f8 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
```

```
    inet 10.0.2.15/24 brd 10.0.2.255 scope global dynamic noprefixroute enp0s3
```

```
        valid_lft 83107sec preferred_lft 83107sec
```

```
    inet6 fe80::6b4b:a4f8:244c:2c14/64 scope link noprefixroute
```

```
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

```
3: tun0: <POINTOPOINT,MULTICAST,NOARP,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc fq_codel state UNKNOWN
```

```
    group default qlen 100
```

```
    link/none
```

```
    inet 10.8.0.1 peer 10.8.0.2/32 scope global tun0
```

```
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

```
    inet6 fe80::13e2:5bb1:7cec:f8ea/64 scope link stable-privacy
```

```
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

```
net2_admin@net2:~$
```

4. % CHAMADOS TIPO “DÚVIDAS”

O CENTRO DE SUPORTE NÃO É CENTRO DE TREINAMENTO



A high-angle, wide shot of a large, modern call center. The room is filled with rows of white cubicles, each equipped with a computer monitor and keyboard. Numerous employees, mostly women, are seated at the desks, working. Some are looking at their screens, while others are talking on headsets. The space is bright and organized, with white walls and a clean floor. A green speech bubble graphic is overlaid on the top right corner, containing white text.

**CUSTOS EXPLODEM,
SALÁRIOS BAIXAM**

INCENTIVE APRENDIZADO



**5. % CHAMADOS
ESCALADOS PELO NÍVEL 1**

NÍVEL 1: APELIDADO DE TELEFONISTA



**EXISTEM RECURSOS
P/RESOLVER SOZINHO?**



6. TME – TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA FILA DE ATENDIMENTO

NÃO, NÃO, NÃO...



E NÃO! NÃO! NÃO!



DESGRAÇA



**PERDE CLIENTES
INTERNOS OU EXTERNOS**



PRIMEIRA SURPRESA

<https://4hd.space>

10 cursos de suporte técnico
por valor único – R\$ 299 –
para todo o time (plano 2 simultâneos)

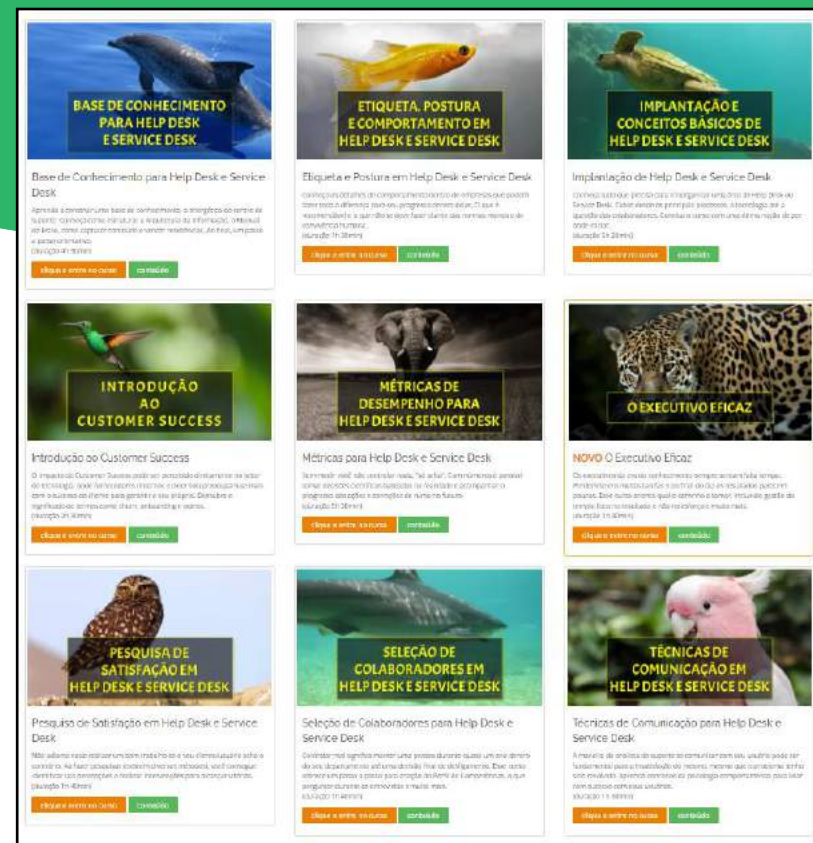
Cliente
Milvus

25% de
desconto

Demais
empresas

10% de
desconto

DESTAQUE



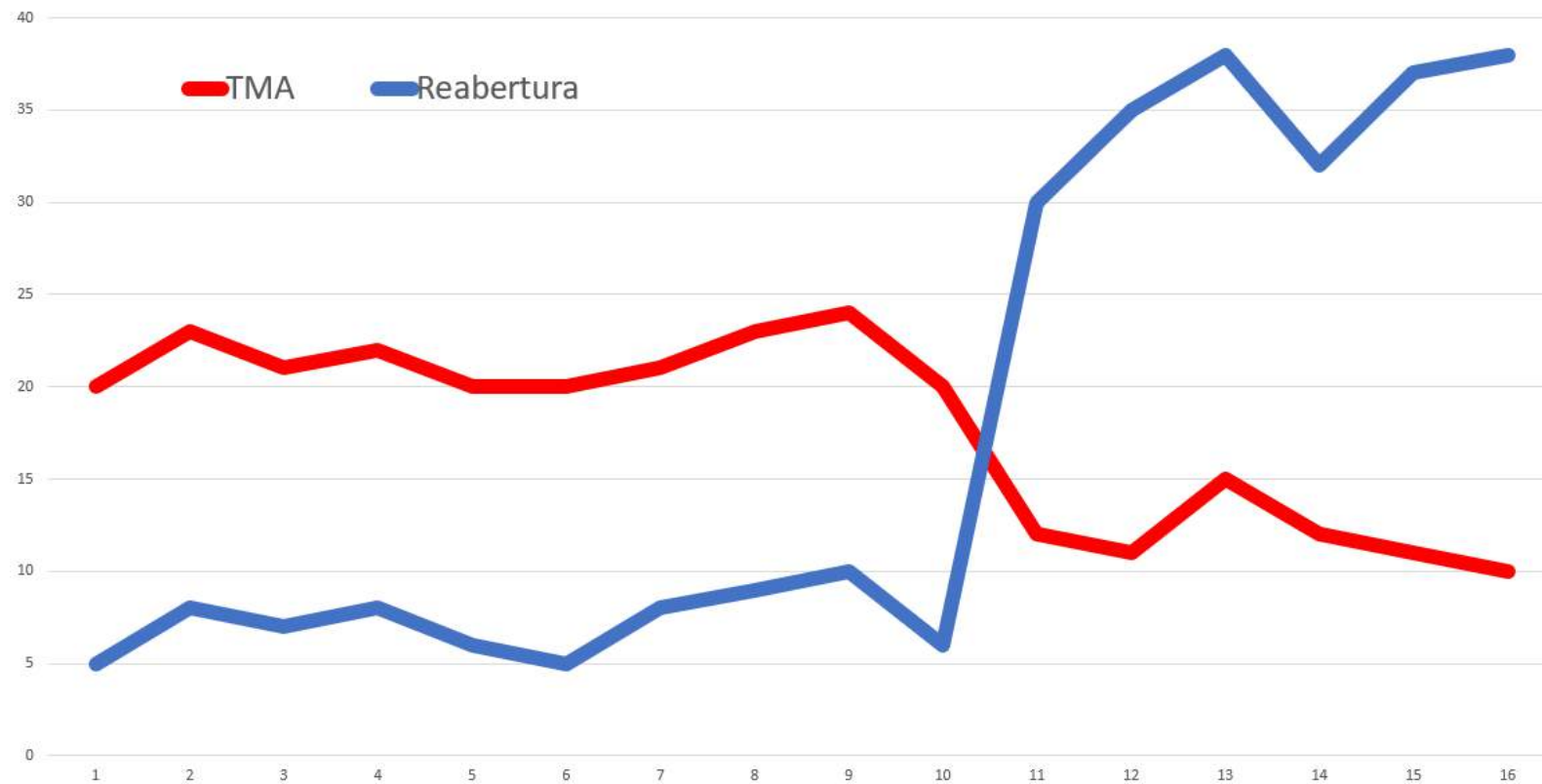
<https://materiais.milvus.com.br/parceria-roberto-cohen>

7. TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

**ESTÍMULO P/DIMINUIR
GERA PROBLEMAS**



AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



8. IDADE MÉDIA DO CHAMADO

**QUAL % CHAMADOS
COM O USUÁRIO?**



% TEMPO COM
OUTRAS ÁREAS?



FRAUDE

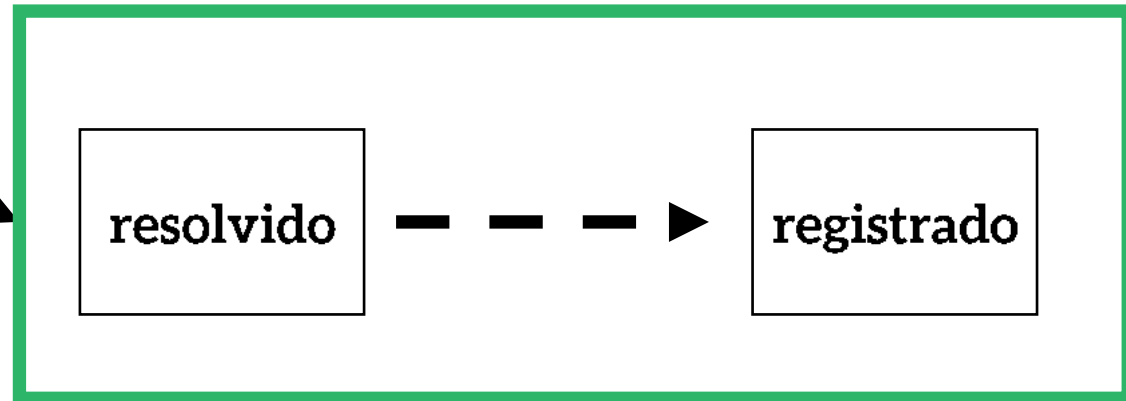


1 dia



recebido

10 dias



resolvido



registrado

1 dia

9. TEMPO DE OCUPAÇÃO POR TÉCNICO

**NUNCA SERÁ 100%,
TALVEZ UNS 60%**



PROMOVE FRAUDE

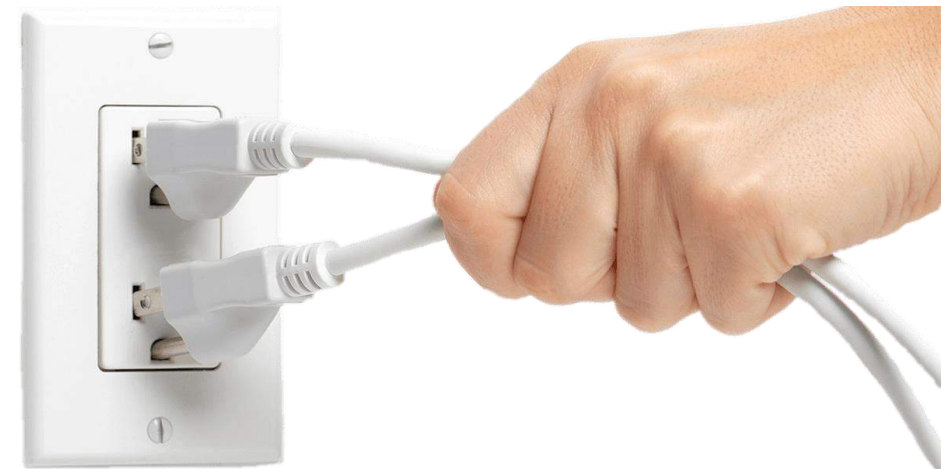


10. TAXA DE ABANDONO

**NÃO CONFUNDIR COM
TAXA DE DESISTÊNCIA**



FRAUDE



**ESTABELEÇA
UM PARÂMETRO**





**TAXA ZERO DÁ
MÁ IMPRESSÃO**

11. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



POR QUE AUMENTAR A SATISFAÇÃO?

CSAT
NPS

A woman with long dark hair in a braid, wearing a light blue button-down shirt, is making an 'OK' hand gesture with her right hand. She is looking towards the camera with a slight smile. The background is a plain, light-colored wall.

**QUE TAL BAIXAR
A INSATISFAÇÃO?**

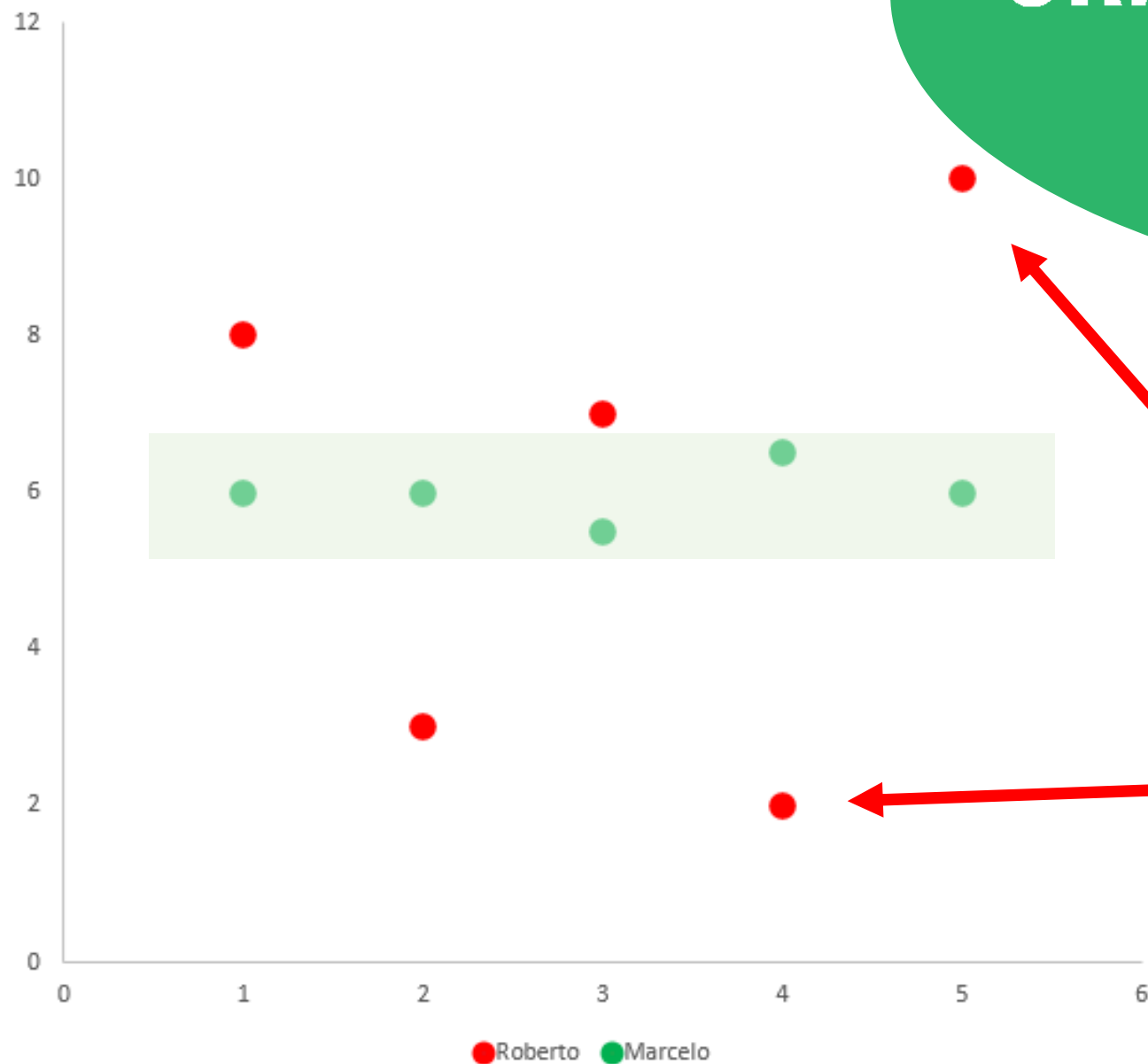
CES

BÔNUS - ESTATÍSTICA

MÉDIA ARITMÉTICA

PROVA	ROBERTO	MARCELO
1	8	6
2	3	6
3	7	5,5
4	2	6,5
5	10	6
MÉDIA	6	6

GRÁFICO DE DISPERSÃO



**DÁ PRA CONTAR COM
ALGUÉM ASSIM?!**

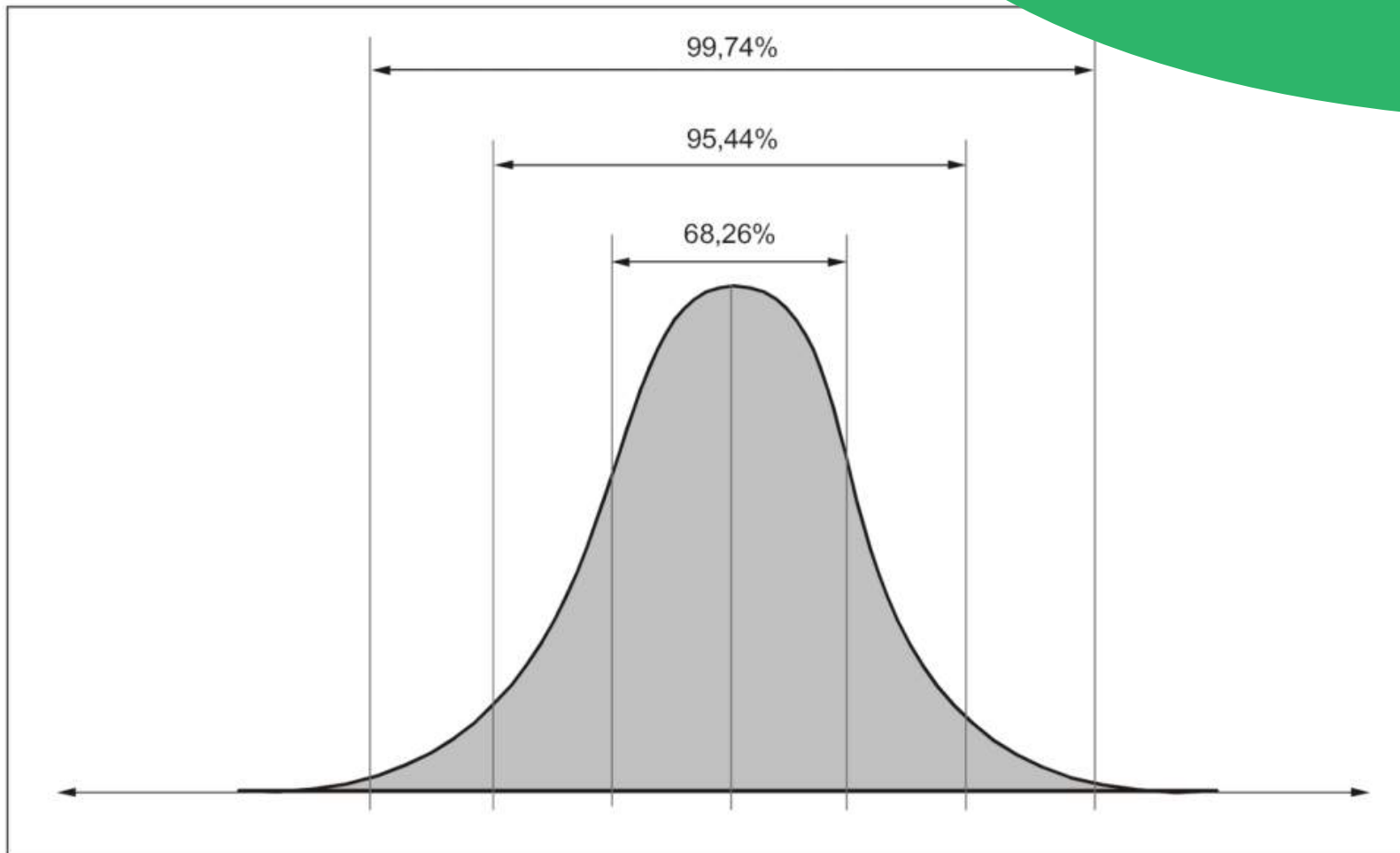
MÉDIA PONDERADA

- Associa-se um peso a cada prova conforme sua importância
- Exemplo: peso maior na última prova com mais conteúdo

$$\text{Média Ponderada} = \frac{P1 \times 0,2 + P2 \times 0,2 + P3 \times 0,6}{10}$$

DISPERSÃO NORMAL

CURVA DE GAUSS



AMPLITUDE SIMPLES

**SE AFASTA
MUITO DO
MEIO DO SINO**

	ROBERTO	MARCELO
MAIOR NOTA	10	6,5
MENOR NOTA	2	5
AMPLITUDE É A DIFERENÇA ENTRE MAIOR E MENOR VALOR	8	1,5

PROBLEMA DA MÉDIA ARITMÉTICA

PROVA	NOTA
1	10
2	10
3	10
4	10
5	1
MÉDIA	8,2

**CARA BOM,
MAS NESSE DIA
TAVA AZEDO**

Notas, pontuação, calendário: como funciona o Circuito Mundial de surfe

Os melhores surfistas do mundo disputam 11 etapas ao longo do ano. Saiba mais sobre formato das baterias, da competição, julgamento das notas, acesso e descenso

Por **GloboEsporte.com**
Rio de Janeiro



[CALENDÁRIO](#)

[FORMATO DAS ETAPAS](#)

[PONTUAÇÃO](#)

[FORMATO DAS BATERIAS](#)

[ACESSO E REBAIXAMENTO](#)

[OS CAMPEÕES MUNDIAIS](#)

Realizado pela Liga Mundial de Surfe (WSL), o Circuito Mundial (CT) funciona como um campeonato de pontos corridos, assim como acontece no Brasileirão de futebol. De março a dezembro, os melhores surfistas do mundo disputam etapas em nove locais diferentes, como Austrália, Brasil, Fiji, África do Sul, Taiti, EUA, França, Portugal e Havaí. Ao fim da temporada, os **dois piores resultados são descartados** e o líder do ranking se consagra campeão mundial.

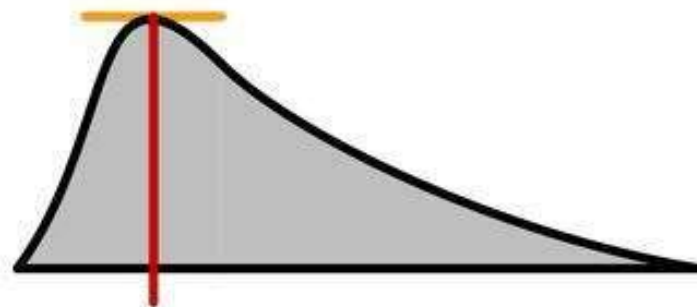
MODA – QUAL VALOR MAIS SE REPETE?

VALORES	5	10	10	11	13	103
MODA	10					

MEDIANA

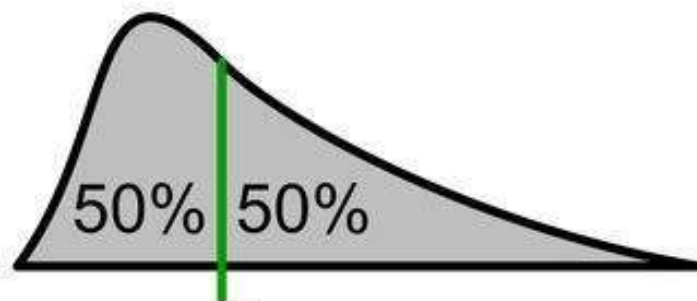
NÚMERO DO MEIO

VALOR	5	10	11	13	103
MEDIANA	11				
MÉDIA ARITMÉTICA	28,4				



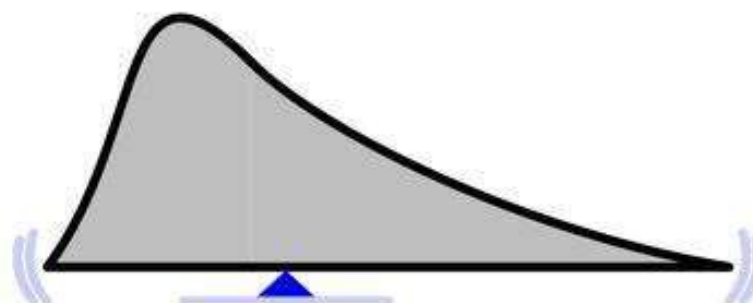
moda

O valor que mais se repete



mediana

O valor do meio



média

O resultado de soma tudo e divide pela quantidade

Origem da imagem:

<https://www.educamaisbrasil.com.br/enem/matematica/media-moda-e-mediana>

**FIM COM
ALGO MAIS**

**CADA MÉTRICA APRESENTA
GANHOS E... ARMADILHAS**



**MELHOR É USAR UMA
CESTA DE INDICADORES**



**OUTRA SURPRESA
E UM RECADO**

Trilha Gestão (R\$ 207 cada curso)



Implantação

Um passo a passo para você (re)organizar um centro de suporte com todos os detalhes sobre os principais processos, assim como aspectos de tecnologia e pessoas.



Seleção de Colaboradores

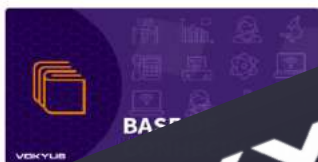
Uma seleção profissional garante uma contratação certa, duradoura e capaz de entre aquilo que o gestor deseja. Saiba como fazer isso de forma científica.

Trilha Especialista (R\$ 207 cada curso)



Métricas de Desempenho

Você não gerencia o que não consegue medir. Conheça 60 métricas, sua utilidade e respectivas armadilhas que cada uma apresenta para o acompanhamento.



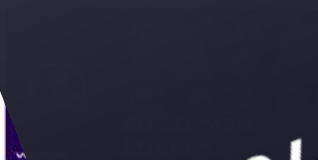
BASE

Trilha Analista (R\$ 123 cada curso)



Técnicas de Comunicação

Aprenda técnicas de Psicologia Social para ir além dos scripts e acabar com os problemas de comunicação junto ao seu usuário/cliente.



Técnicas de Comunicação

Conheça técnicas para evitar conflitos e melhorar a cultura corporativa da empresa.

Curso obrigatório para todos (R\$ 123 o curso)



O Executivo Eficaz

Como gerenciar melhor seu tempo e compreender qual a sua verdadeira contribuição para o negócio. Descubra como alavancar seus pontos fortes.

VOKYUS.COM
MILVUS-2021
válido até 30/06/2021

25%

DESTAQUE

<https://vokyus.com>

Escolha o curso e
pague só por ele

Curso

Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk

18 – 19 - 20 de agosto 2021
totalmente online

www.4hd.com.br/calendario



AGRADECIMENTOS E CONTATOS

CONTATOS COM ROBERTO COHEN

- **WHATSAPP** **(51) 9.9292-4070**
- **EMAIL** **ROBERTO.COHEN@4HD.COM.BR**
- **SITE** **WWW.4HD.COM.BR**



QUESTIONS?