

10 MÉTRICAS DE SUPPORTO TÉCNICO E SUAS ARMADILHAS

01/06/2021



bomc**o**ntrole

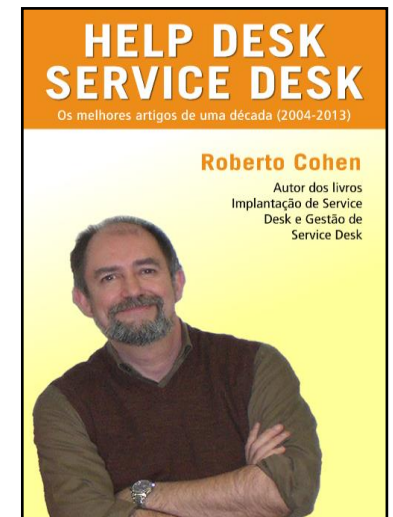
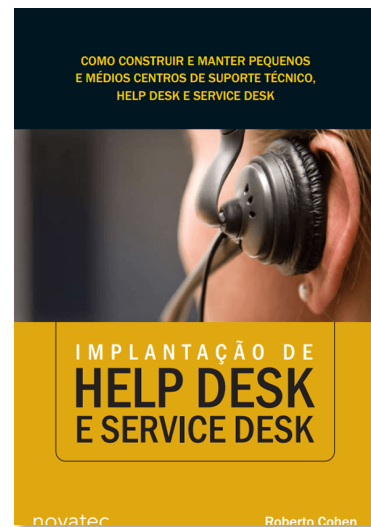
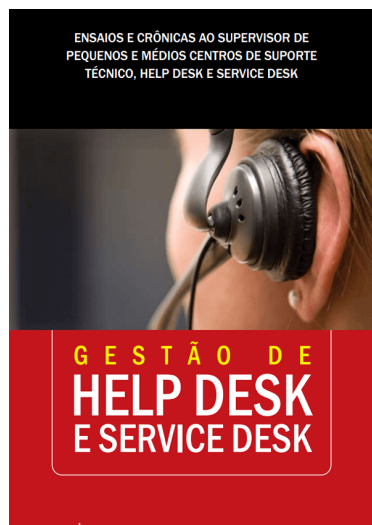
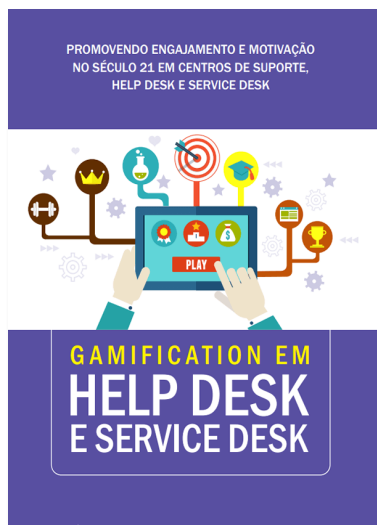




**Duas boas
surpresas
durante a
apresentação**

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**

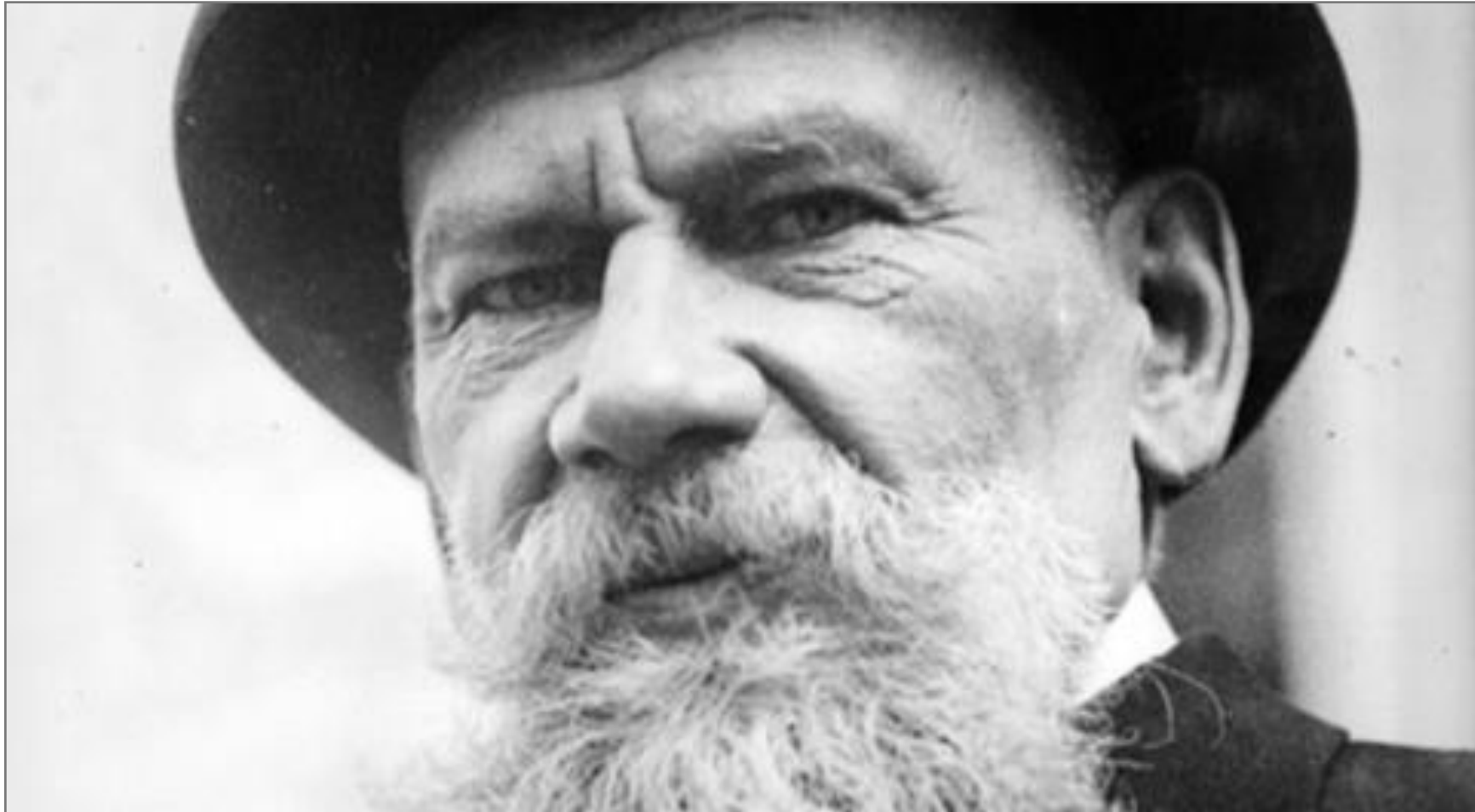
POR QUE MÉTRICAS



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)**

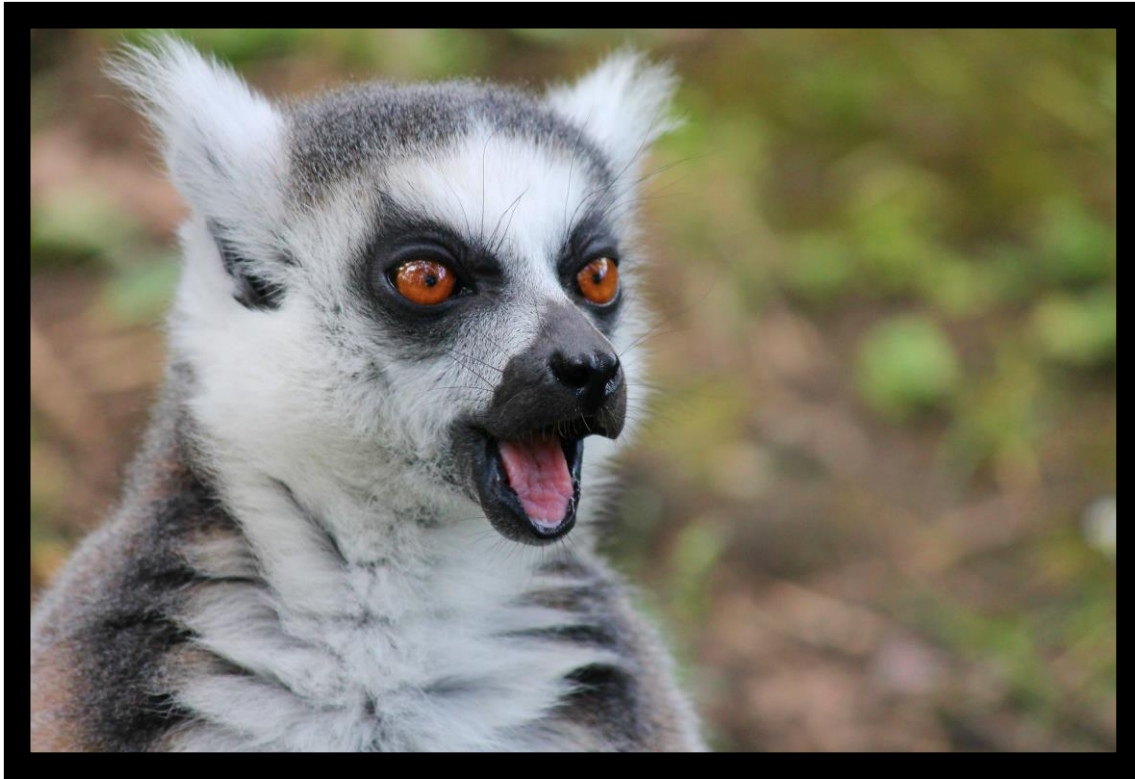


CONJUNTO DE INDICADORES



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

OPERACIONAL

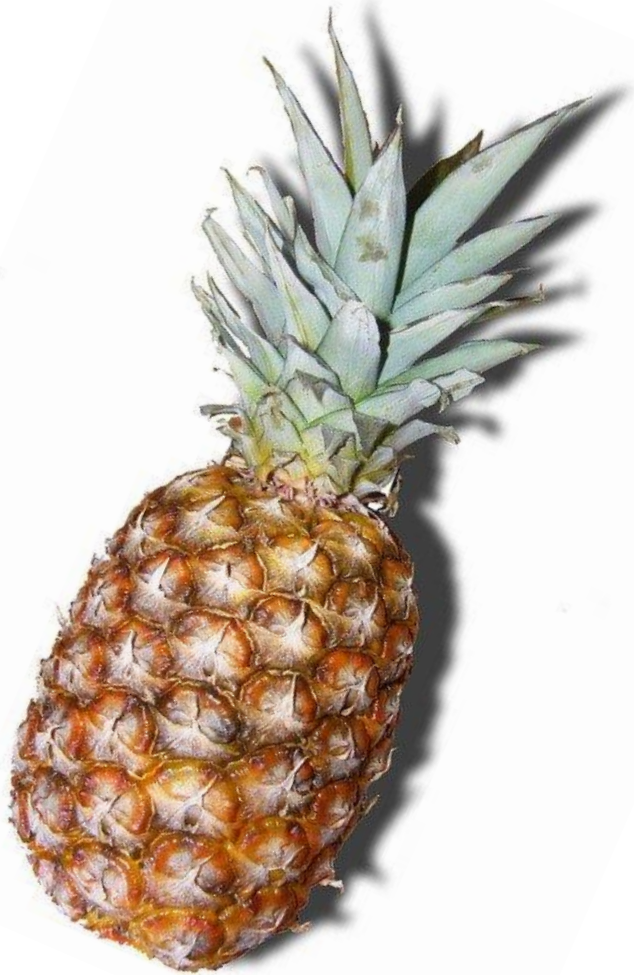


DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE



GERENCIAL

**QUEM TRABALHA
PRA QUEM?**



1. % DE USUÁRIOS POR TÉCNICO

SONHO DE TODO GESTOR



NÃO FAÇA BENCHMARKING



**AS EMPRESAS
SÃO DIFERENTES**

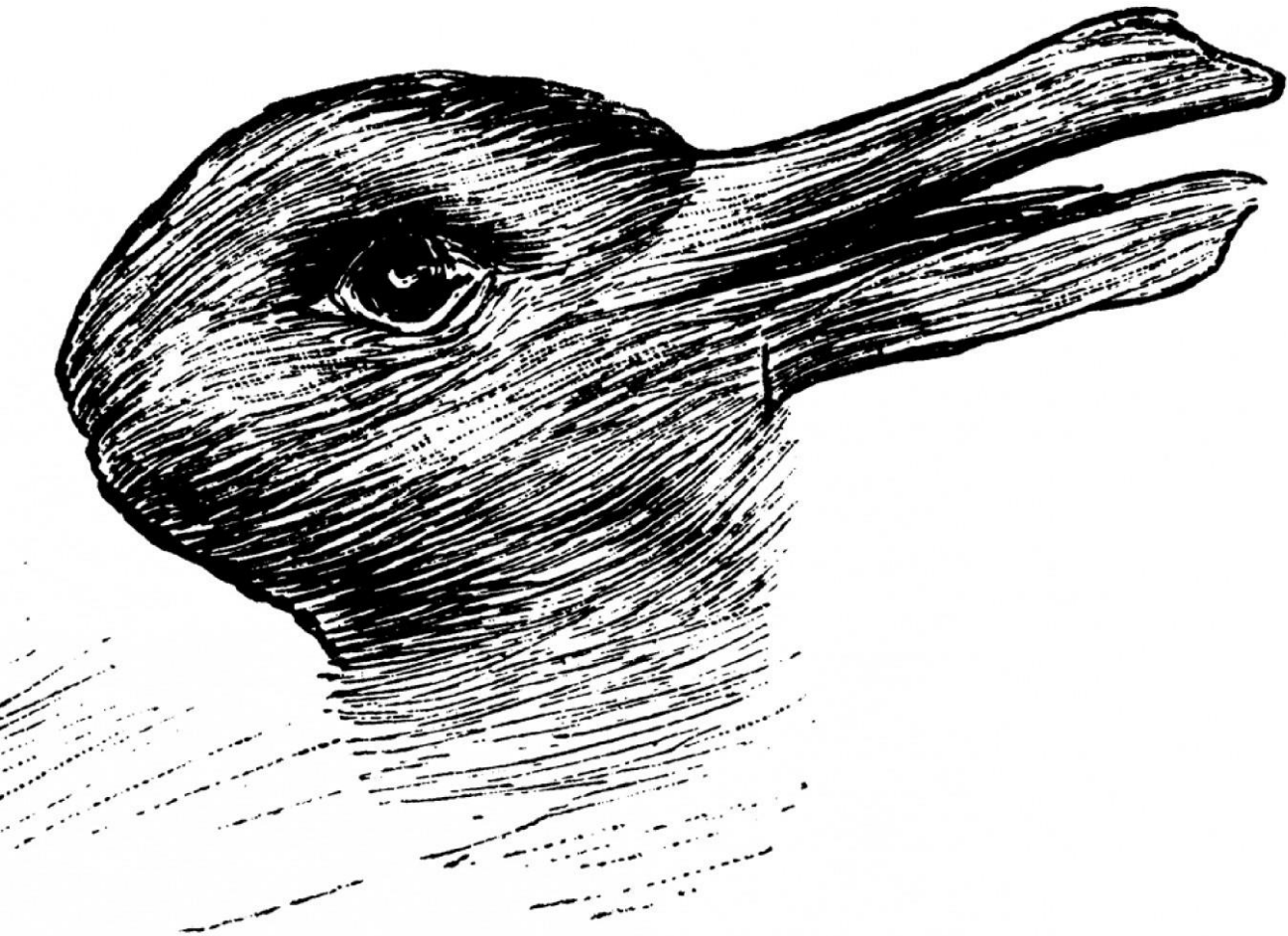


2. % DE CHAMADOS RESOLVIDOS

**NÃO ESTIMULE
A COMPETIÇÃO**



FRAUDES

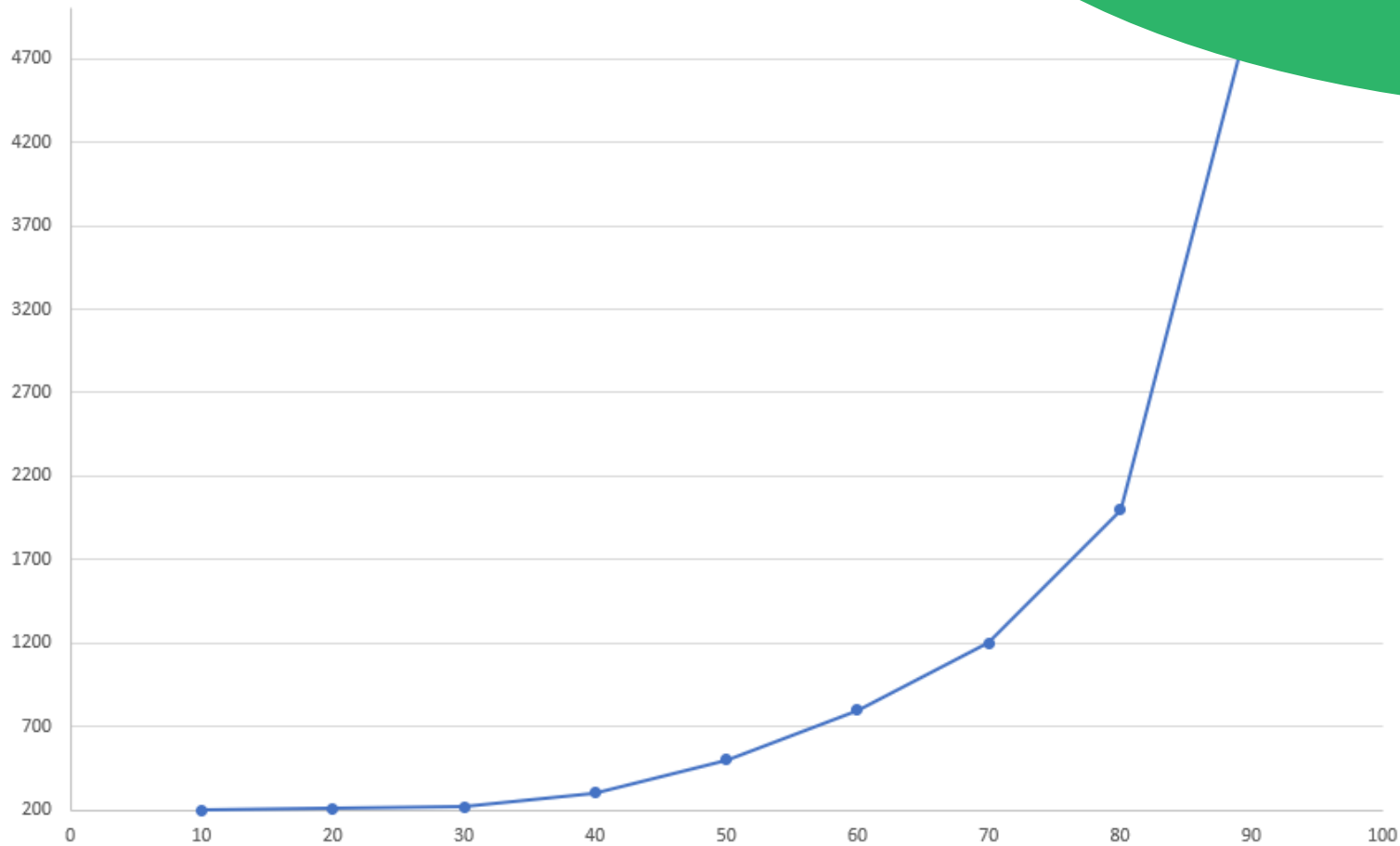


3. FCR - % CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRIMEIRO CONTATO

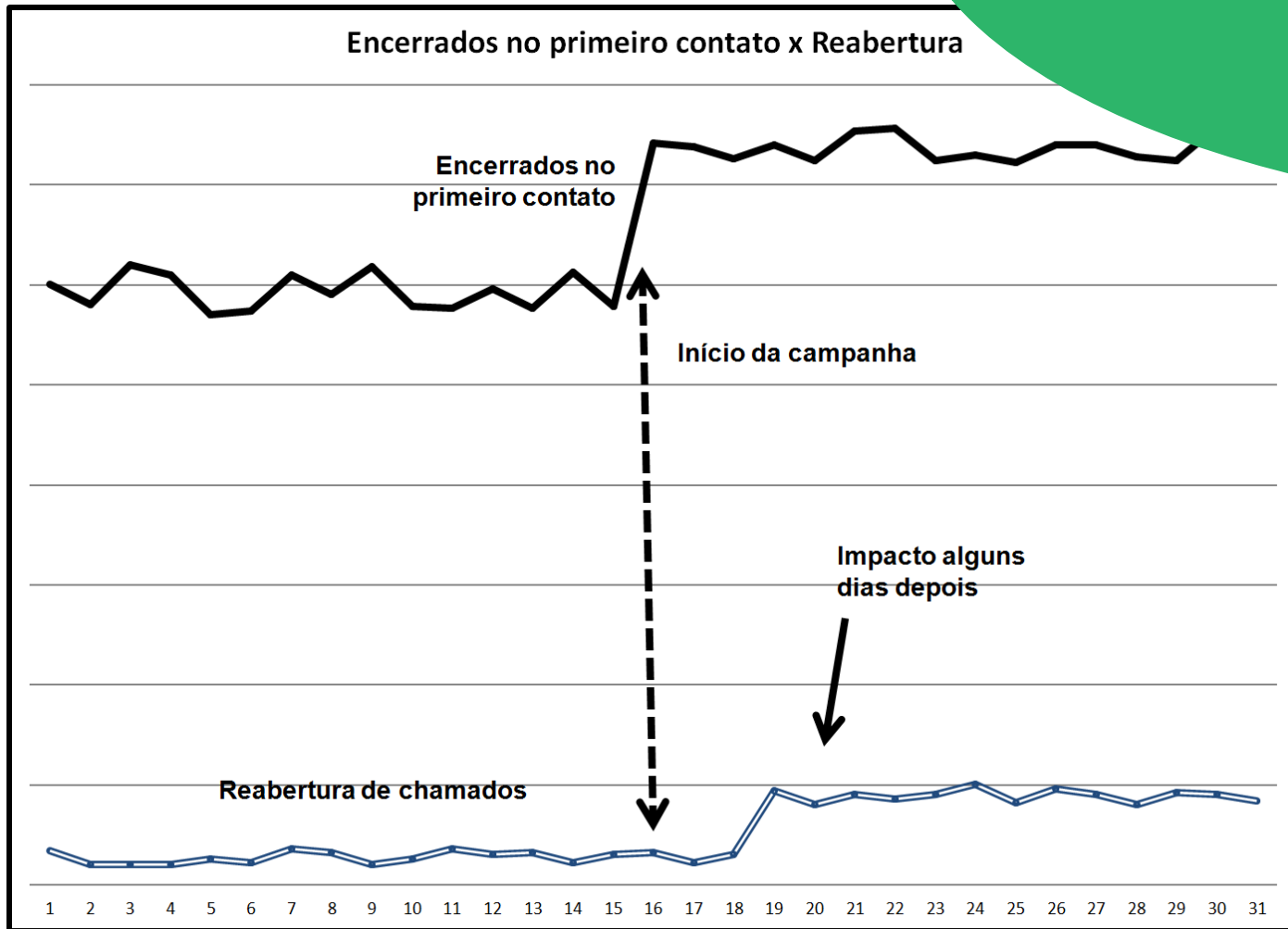
HÁ UM LIMITE



**O CUSTO CRESCE MUITO
PARA PROGRESSO MÍNIMO**



AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



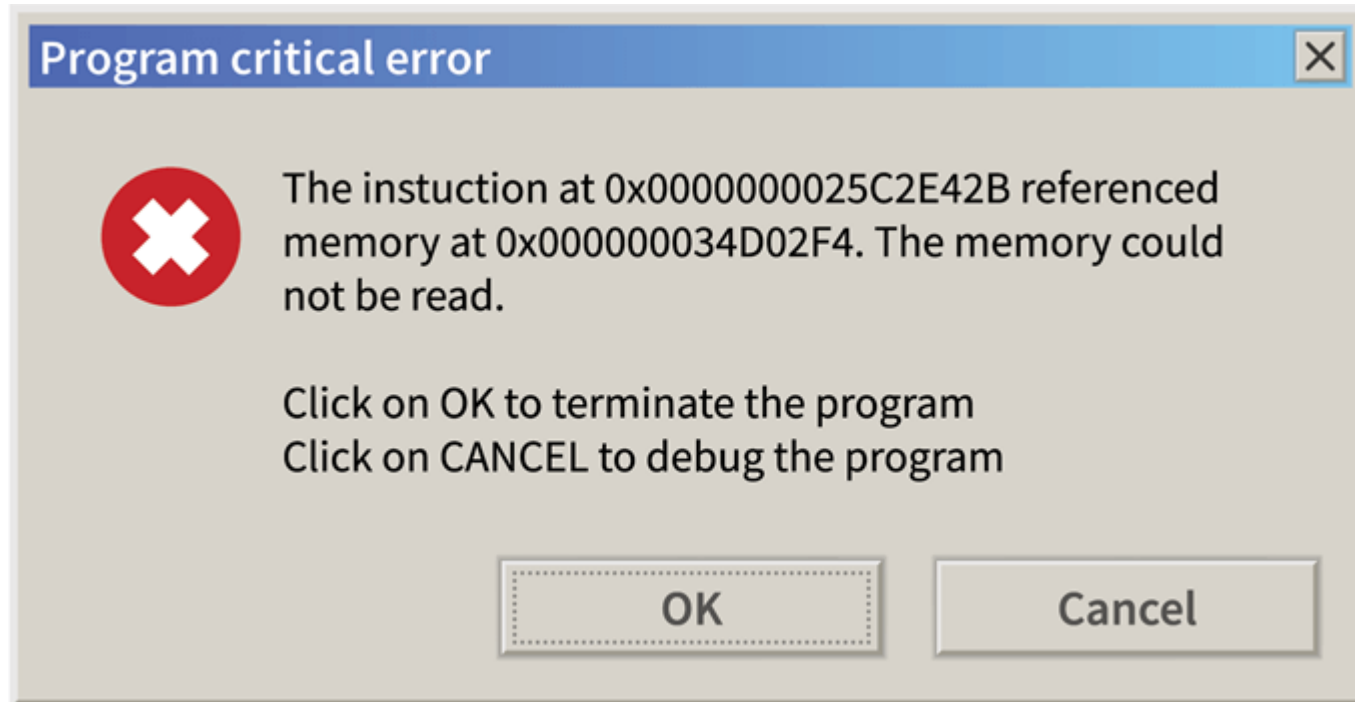
AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



**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 group default qlen 1000
```

```
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 office space. The office is filled with rows of cubicles, each equipped with a computer monitor and keyboard. Numerous employees are seated at their desks, working. The office has a clean, white aesthetic with grey cubicle dividers. A green speech bubble in the top right corner contains the text "CUSTOS EXPLODEM, SALÁRIOS BAIXAM".

**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)

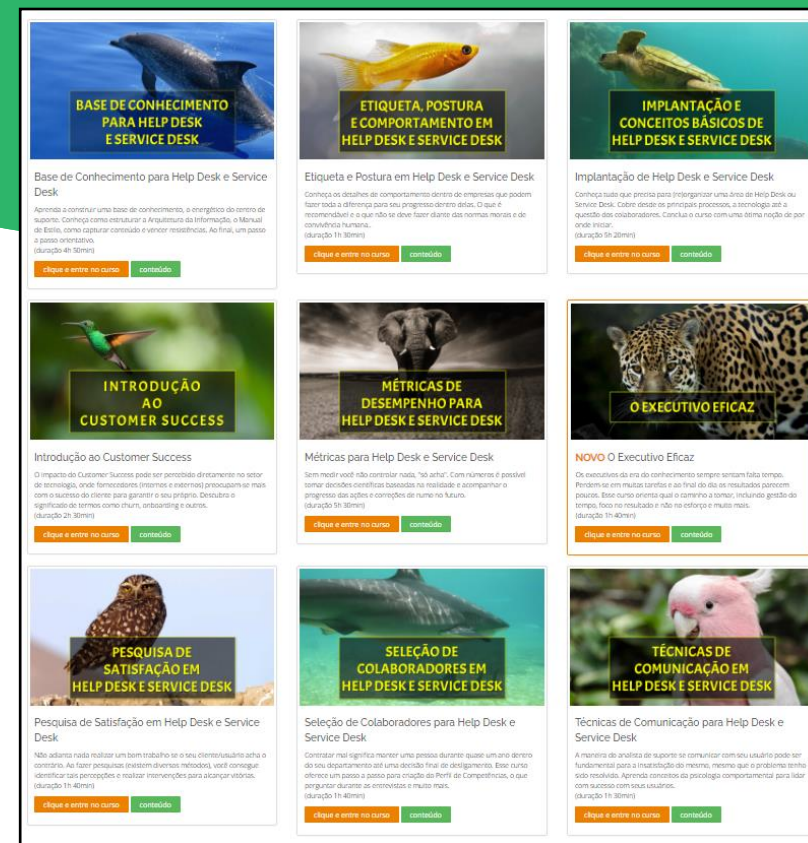
Cliente
Milvus

25% de
desconto

Demais
empresas

10% de
desconto

DESTAQUE



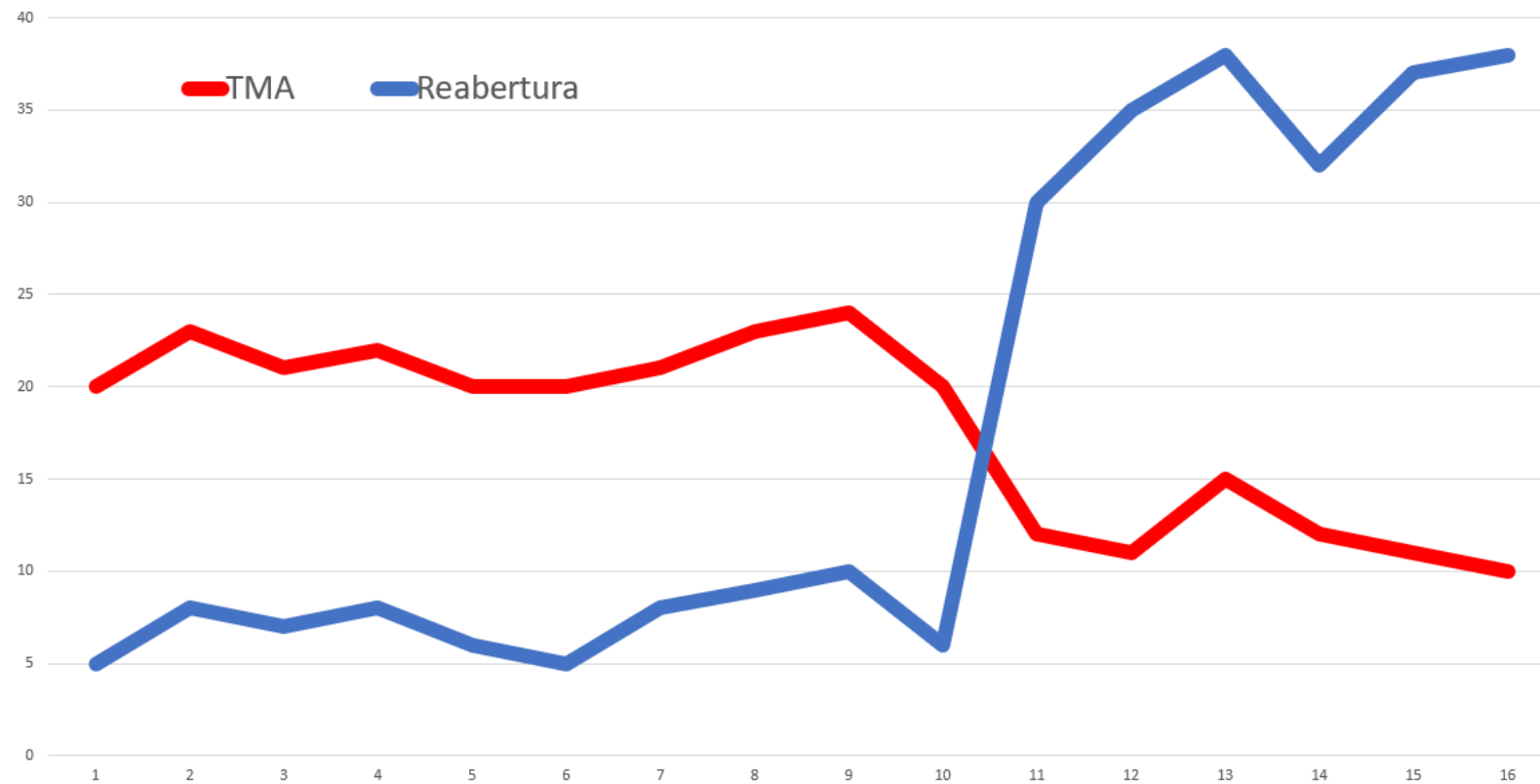
<https://materiais.milvus.com.br/parceria-roberto-cohen>

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

TIMESHEETING



**NUNCA SERÁ 100%,
TALVEZ UNS 60%**



PROMOVE FRAUDE

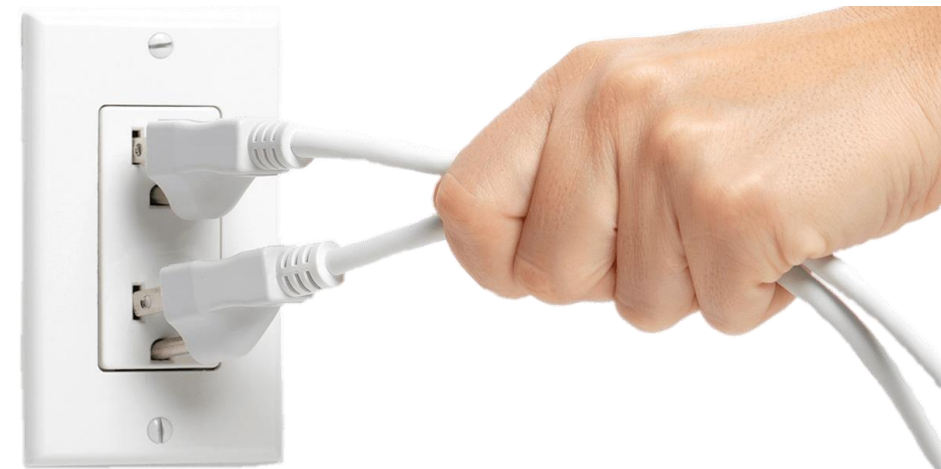


10. TAXA DE ABANDONO

**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 plain white.

QUE TAL BAIXAR A INSATISFAÇÃO?

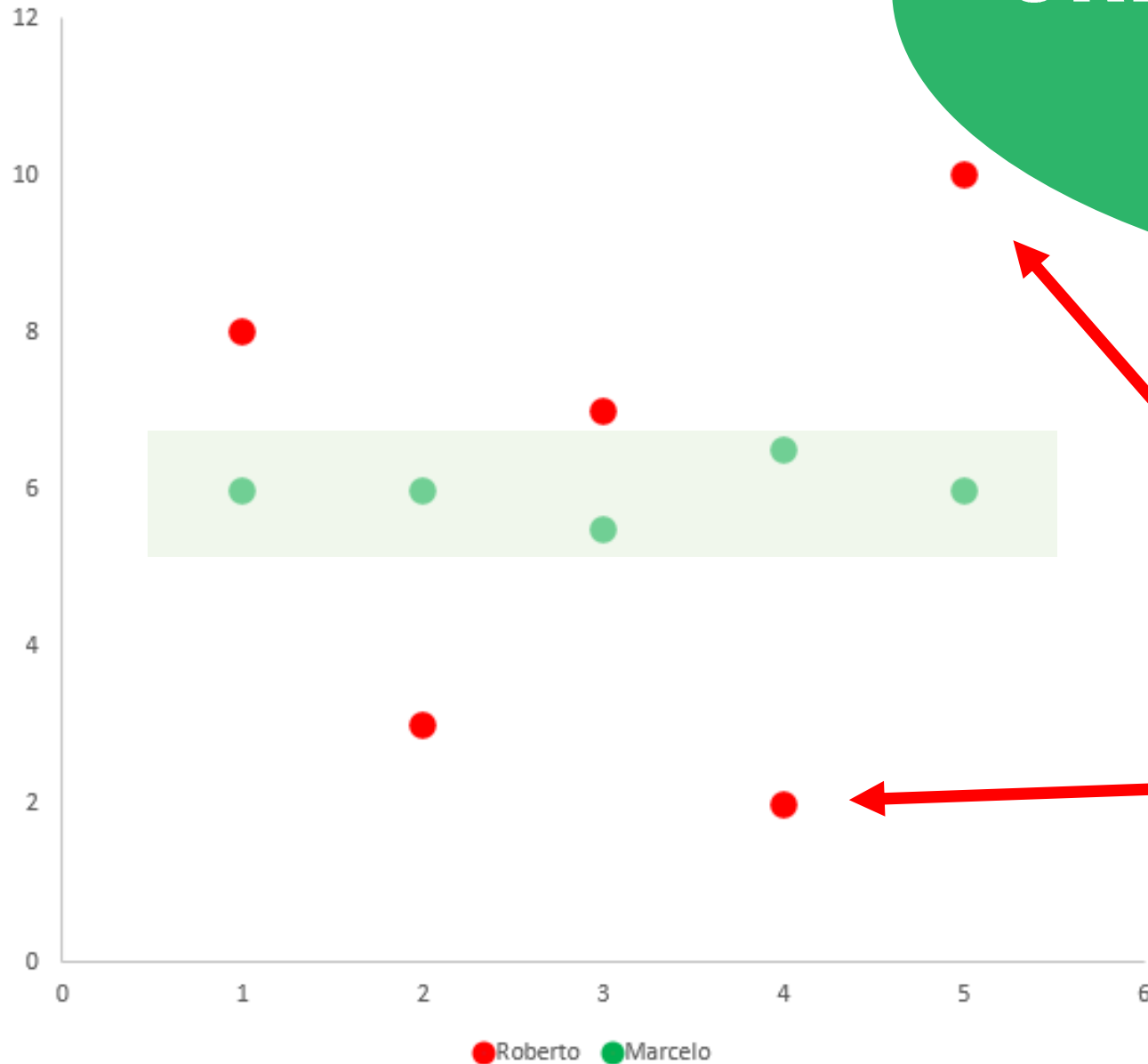
CES

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?!**

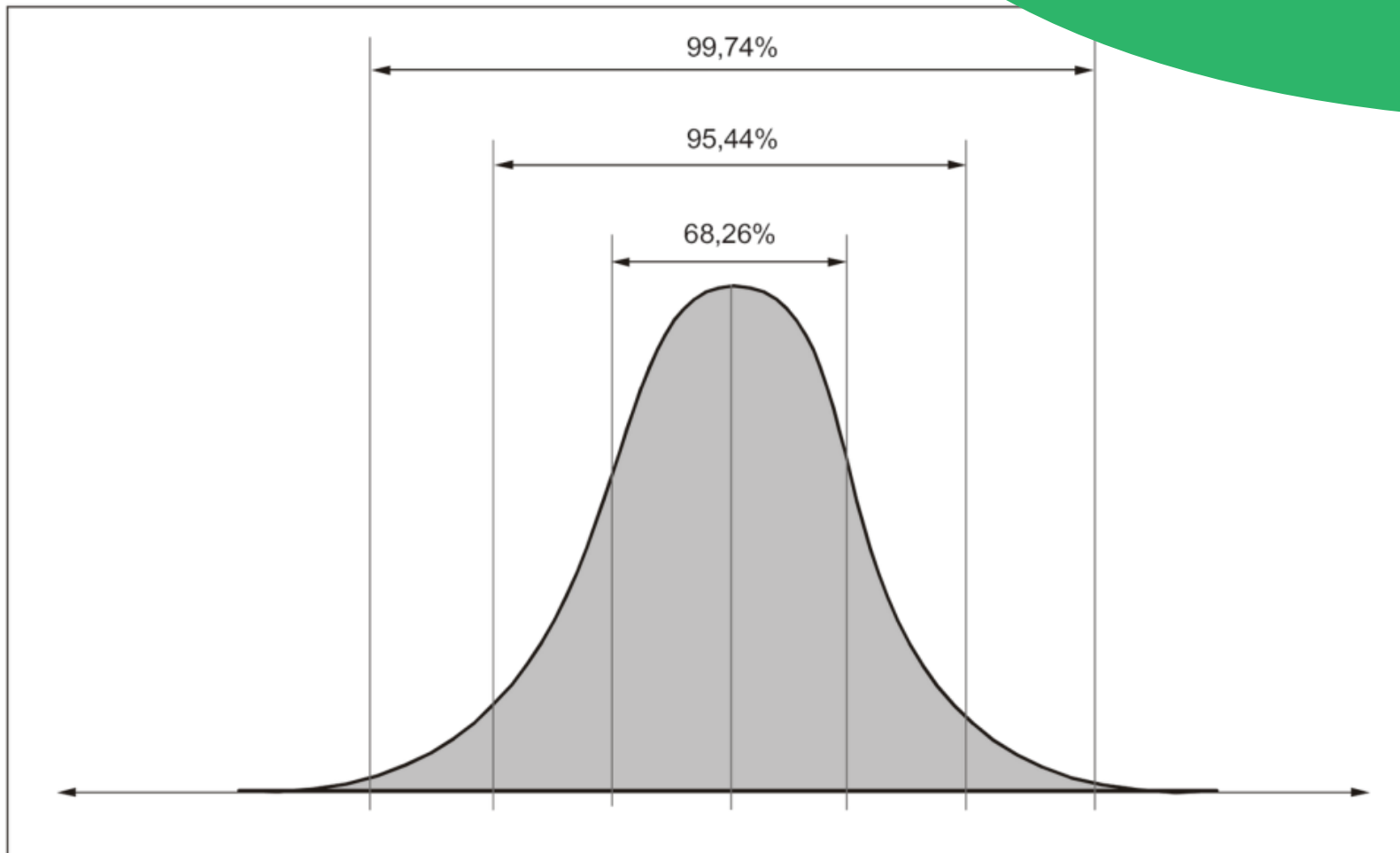
MÉDIA PONDERADA

- 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.

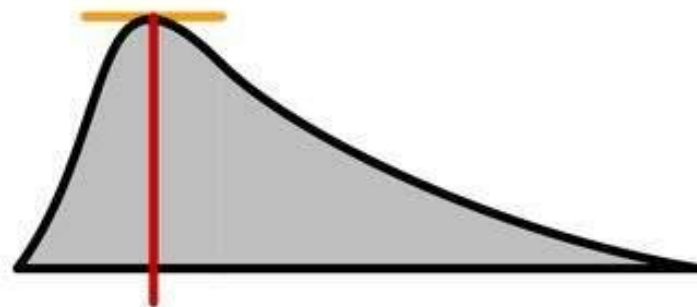
MODA – QUAL VALOR MAIS SE REPETE?

VALORES	5	10	10	11	13	103
MODA	10					

MEDIANA

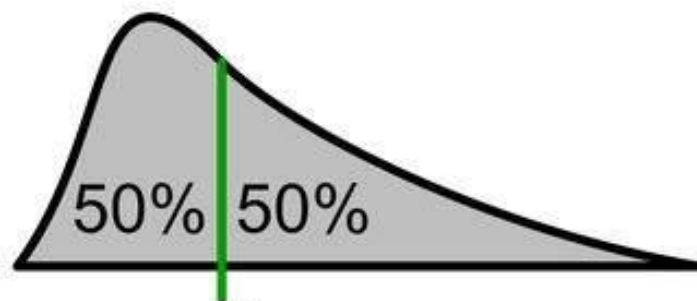
NÚMERO DO MEIO

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



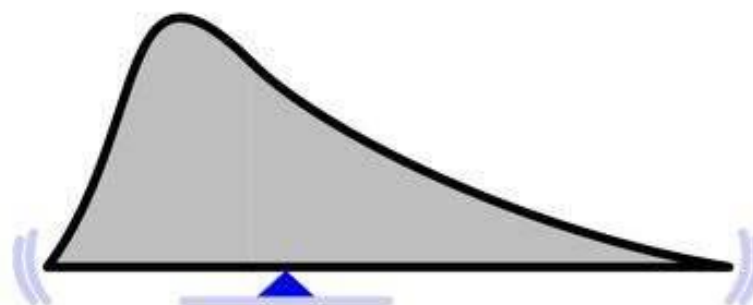
moda

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**

DESTAQUE

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

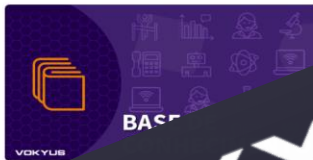
Uma seleção profissional garante uma contratação certa, duradoura e capaz de entre aquilo que o gestor deseja. Saiba como fazer isso de forma científica.

Trilha Especialista (R\$ 207 cada curso)



Métricas de Desempenho

Você não gerencia o que não consegue medir. Conheça 60 métricas, sua utilidade e resp...



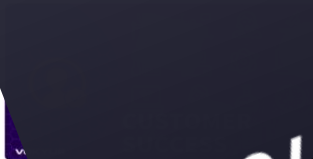
BASE

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

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%

<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?