## Melhor visualizado com as seguintes fontes instaladas:

Bebas Neue Aleo Alef Calibri

## 10 MÉTRICAS DE SERVICE DESK E SUAS ARMADILHAS

02/08/2022

## TOPdesk





Uma boa surpresa durante a apresentação

### ROBERTO COHEN

#### **AUTOR DE LIVROS**

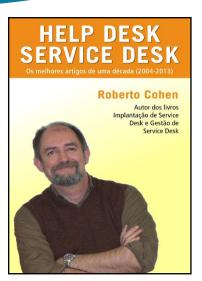












**AMAZON** 

www.novatec.com.br - cupom LIVROHELPDESK - 20%

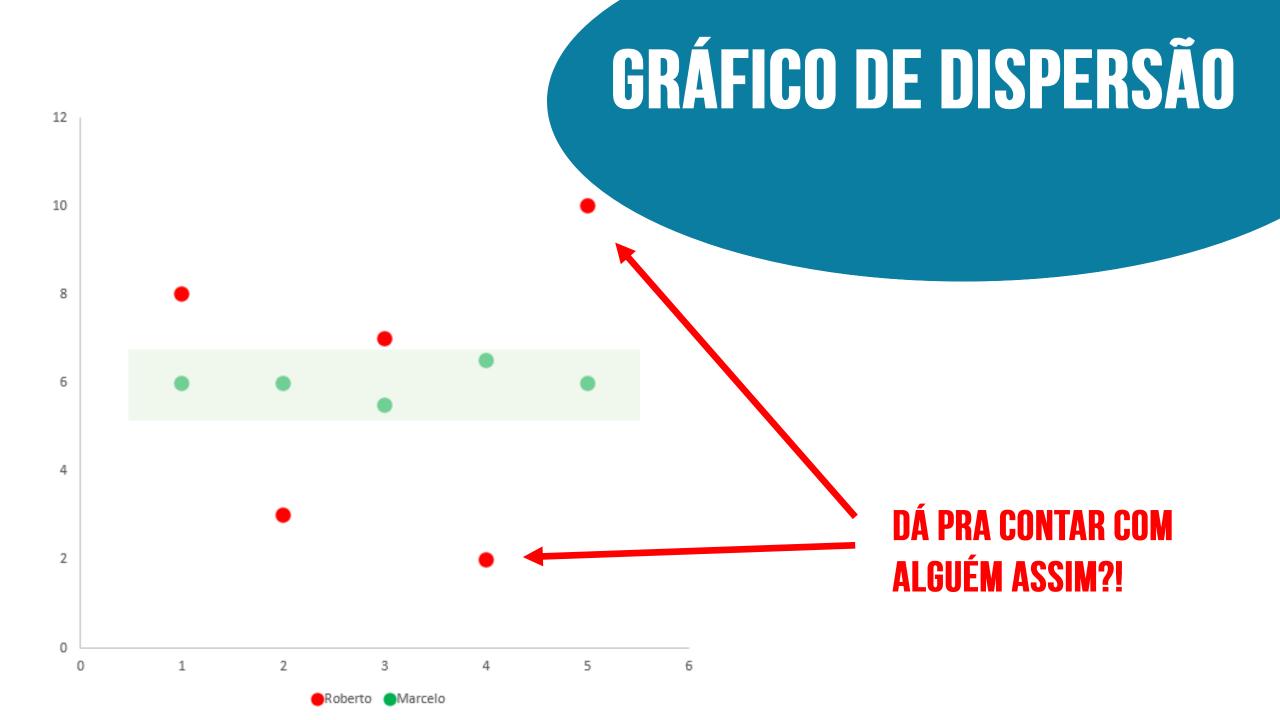
#### **IMPORTANTE**

# NÃO SOU O DONO DA VERDADE

## É PRECISO CONHECER 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

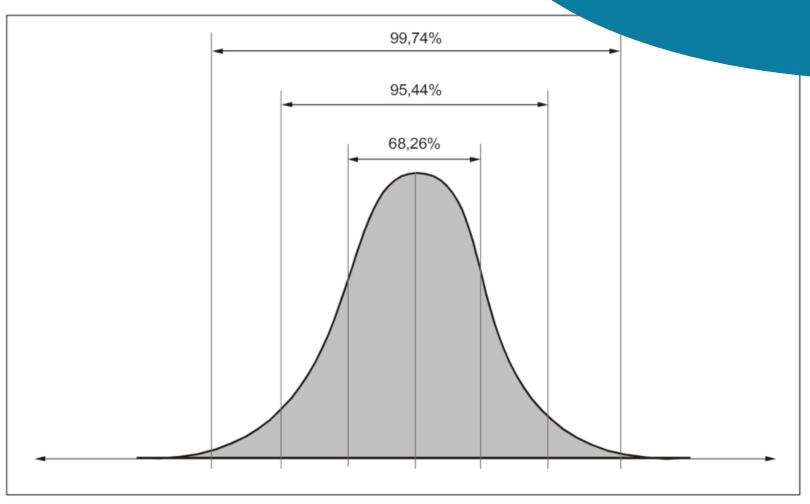


### MÉDIA PONDERADA

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

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

## DISPERSÃO NORMAL CURVA DE GAUSS



SE AFASTA
MUITO DO MEIO
DO SINO

### AMPLITUDE SIMPLES

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

#### **PROVA** NOTA 10 10 10 10 5 MÉDIA

8.2

### PROBLEMA DA MÉDIA ARITMÉTICA

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

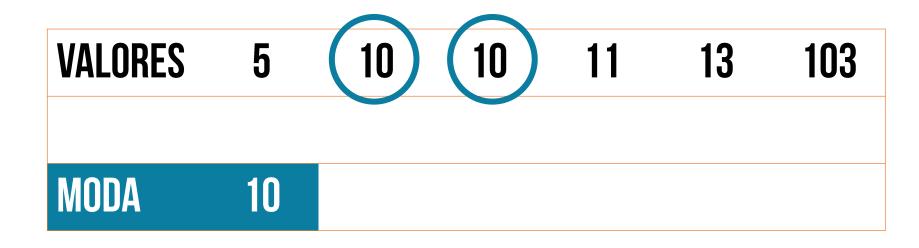
## Notas, pontuação, calendário: como funciona o Circuito Mundial de surfe

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



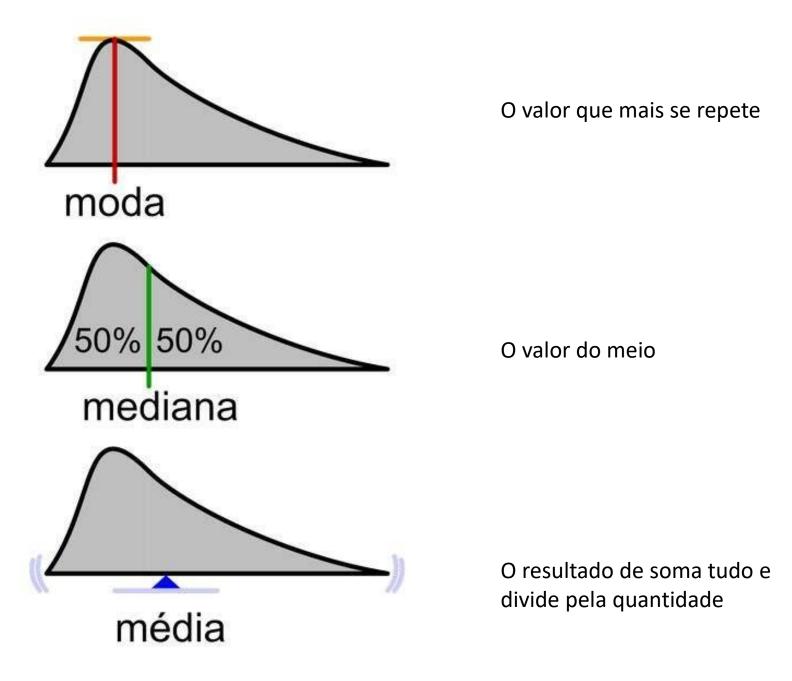
Realizado pela Liga Mundial de Surfe (WSL), o Circuito Mundial (CT) funciona como um campeonato de pontos corridos, assim como acontece no Brasileirão de futebol. De março a dezembro, os melhores surfistas do mundo disputam etapas em nove locais diferentes, como Austrália, Brasil, Fiji, África do Sul, 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?



### MEDIANA NÚMERO DO MEIO

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



Origem da imagem:

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

## TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

#### 29 MINUTOS

#### 29 MINUTOS

tempo médio
10
12
11
10
11
13
9
12
9
12
11
10
10
11
10
300
29

## TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

#### 29 MINUTOS

tempo médio
10
12
11
10
11
13
9
12
9
12
11
10
10
11
10
300
29

## TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

#### 29 MINUTOS

tempo médio
10
12
11
10
11
13
9
12
9
12
11
10
10
11
10
300
29

## TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

11 MINUTOS
SEM ESSA
ABERRAÇÃO

## **APRESENTAÇÃO**

### ESCLARECIMENTO

## MEDIDA

MÉTRICA

OBJETIVO

INDICADOR DE DESEMPENHO





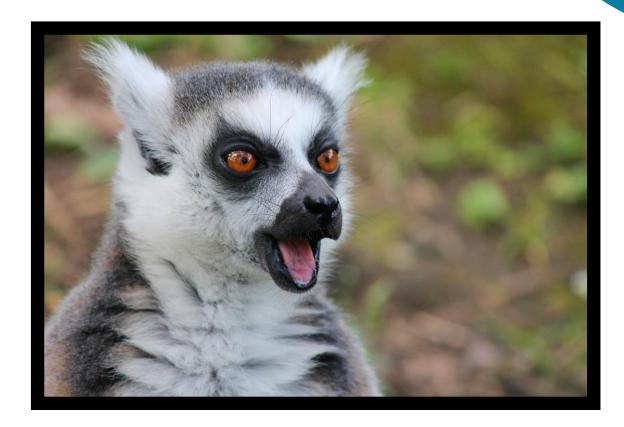




### COM APENAS UM INDICADOR



#### **OPERACIONAL**



### DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE





## 1. % DE USUÁRIOS POR TÉCNICO



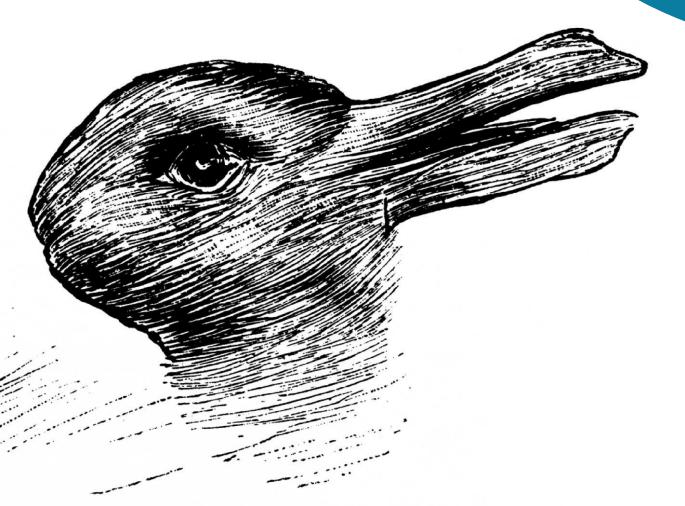




## 2. % DE CHAMADOS RESOLVIDOS



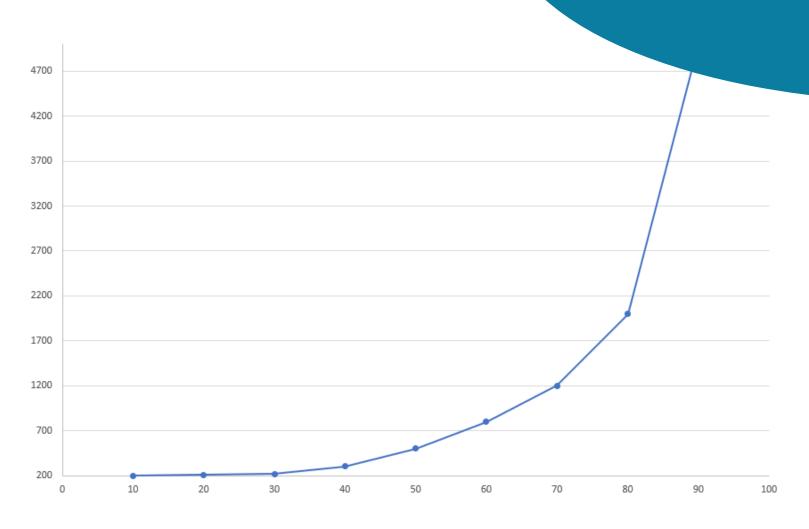
## FRAUDES



# 3. FCR - % CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRIMEIRO CONTATO



## O CUSTO CRESCE MUITO PARA PROGRESSO MÍNIMO



#### Encerrados no primeiro contato x Reabertura **Encerrados no** primeiro contato Início da campanha Impacto alguns dias depois Reabertura de chamados 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

# AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS





















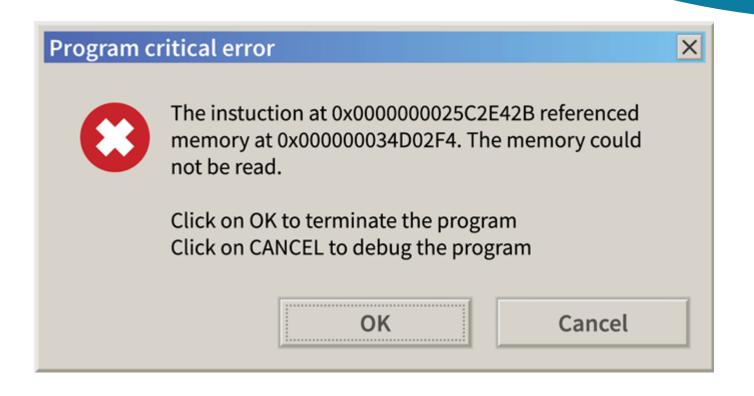








### NÍVEL 1 NÃO CONSEGUE RESOLVER SOZINHO



```
NÍVEL 1 NÃO CONSEGUE
File Edit View Search Terminal Help
net2_admin@net2:~$ ssh -V
OpenSSH 7.6p1 Ubuntu-4ubuntu0.3, O
net2_admin@net2:~$ ip a
                                           RESOLVER SOZINHO
1: lo: <LOOPBACK, UP, LOWER UP> mtu 65
lt qlen 1000
   link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd
   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 g
roup default glen 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 stat
e 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:~$
```

net2

# 4. % CHAMADOS TIPO "DÚVIDAS"







#### INCENTIVE APRENDIZADO



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





# 6. TME — TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA FILA DE ATENDIMENTO









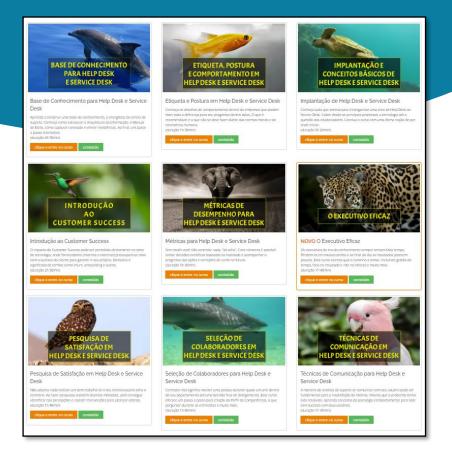
#### **SURPRESA**

#### https://4hd.space

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

Cliente	Demais
Topdesk	empresas
<mark>25%</mark> de	<mark>10%</mark> de
desconto	desconto

#### DESTAQUE



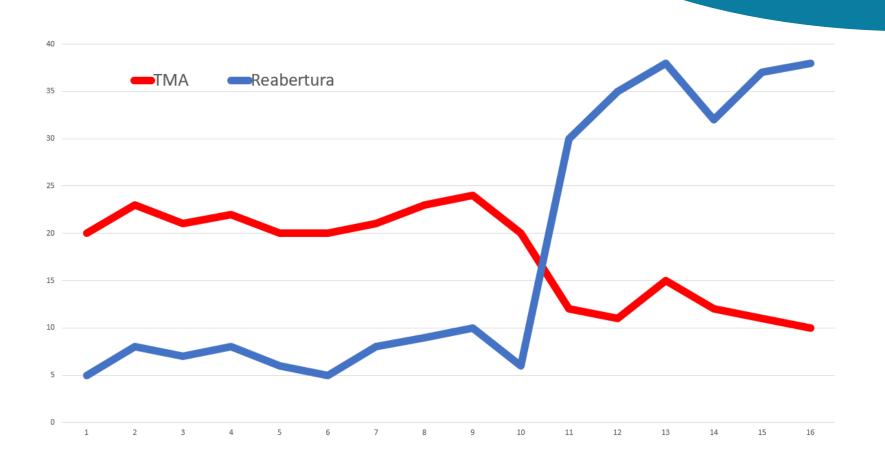
Contatos diretos com <u>roberto.cohen@4hd.com.br</u> – válido até 31/08/2022

# 7. TMA — TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



ESTÍMULO P/DIMINUIR GERA PROBLEMAS

# AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



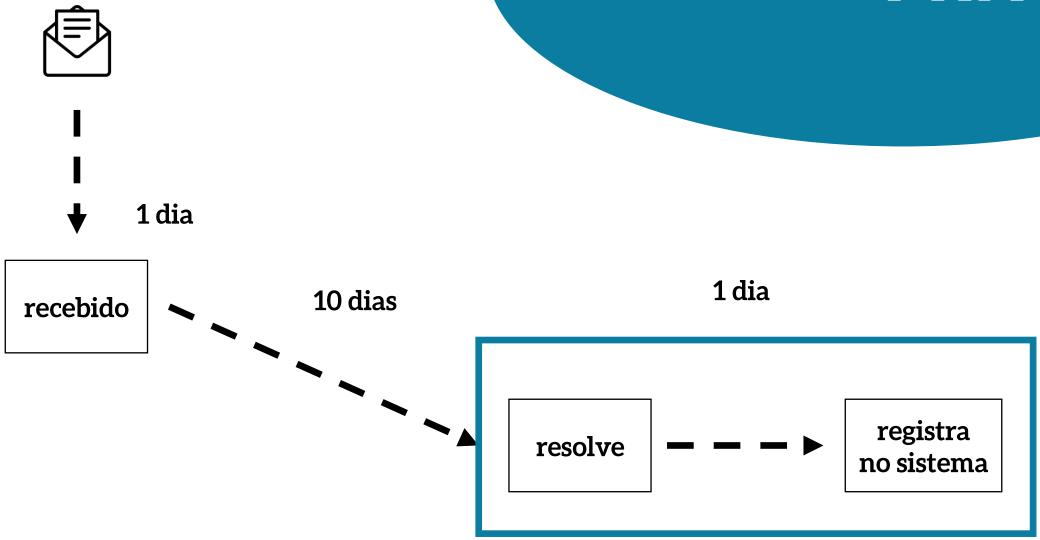


## 8. IDADE MÉDIA DO CHAMADO





## FRAUDE



## 9. TEMPO DE OCUPAÇÃO POR TÉCNICO

### TIMESHEETING







# 10. TAXA DE ABANDONO



### FRAUDE





### ESTABELEÇA UM PARÂMETRO





### 11. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



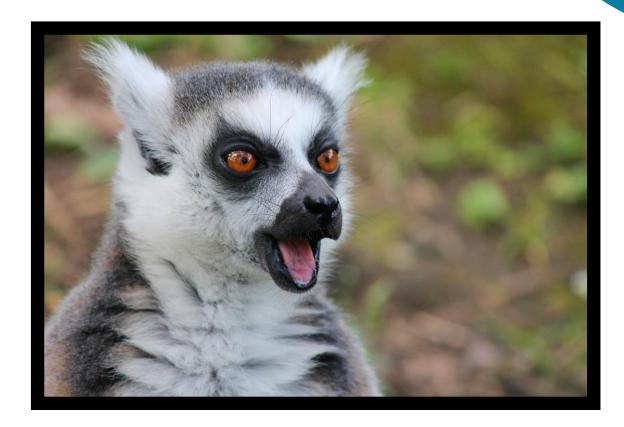


### FIM COM ALGO MAIS





#### **OPERACIONAL**



### DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE



### AGRADECIMENTOS E CONTATOS

### CONTATO COM ROBERTO COHEN

• WHATSAPP (51) 9.9292-4070

• EMAIL ROBERTO.COHEN@4HD.COM.BR

• SITE WWW.4HD.COM.BR



## QUESTIONS?