

10 MÉTRICAS DE SUPPORTO TÉCNICO E SUAS ARMADILHAS

01/06/2021



bomcontrole

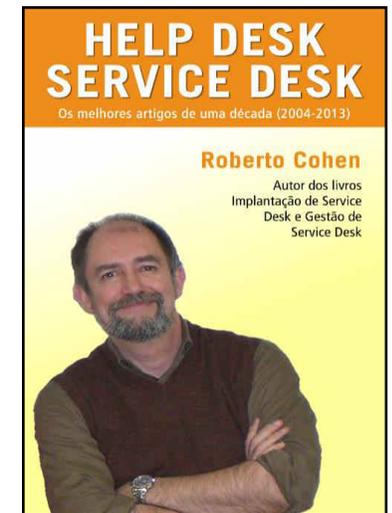
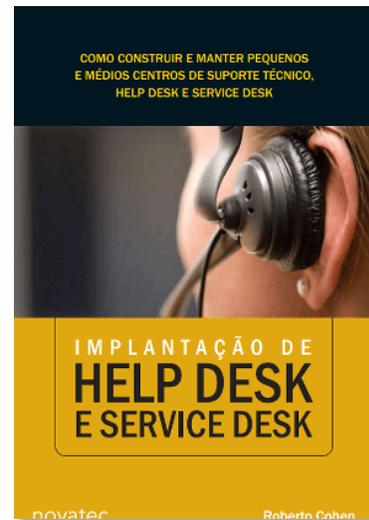
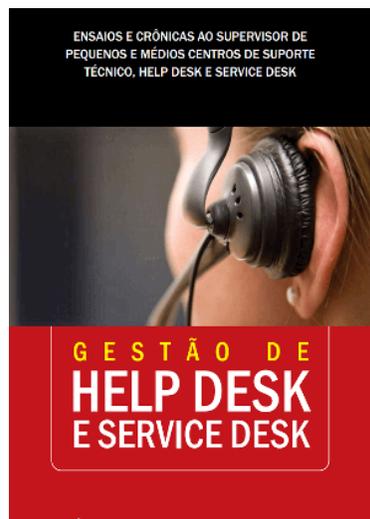




**Duas boas
surpresas
durante a
apresentação**

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)**

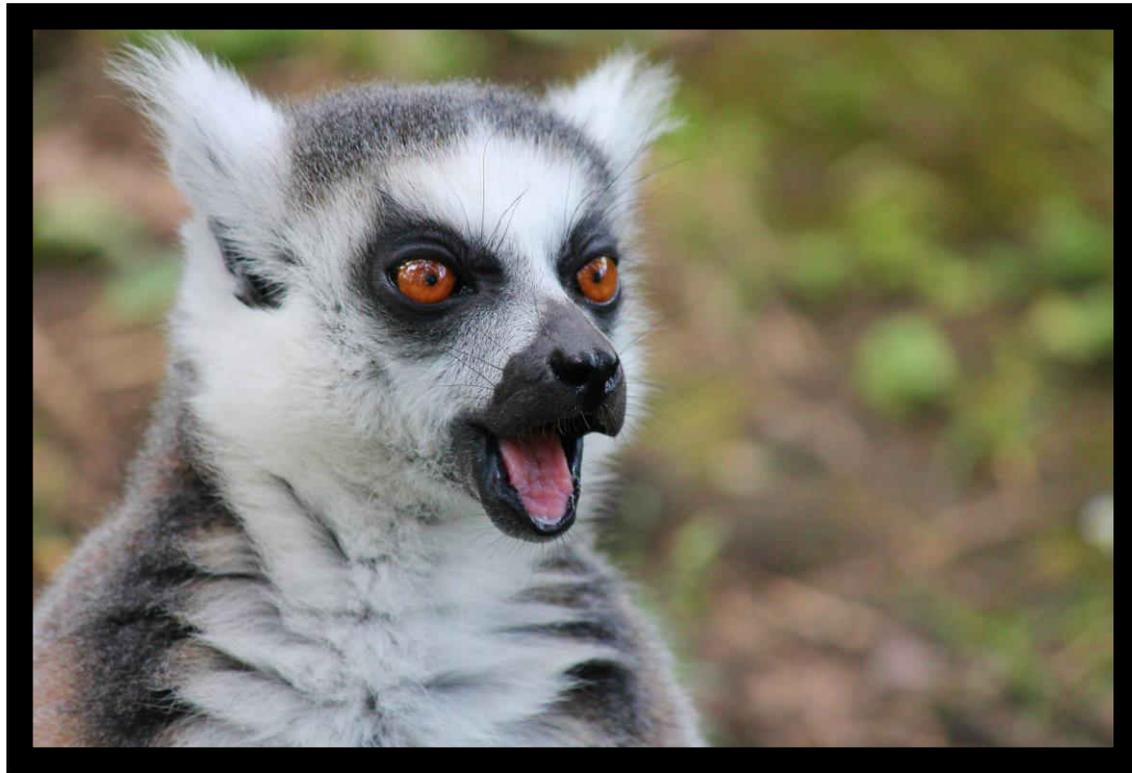


CONJUNTO DE INDICADORES

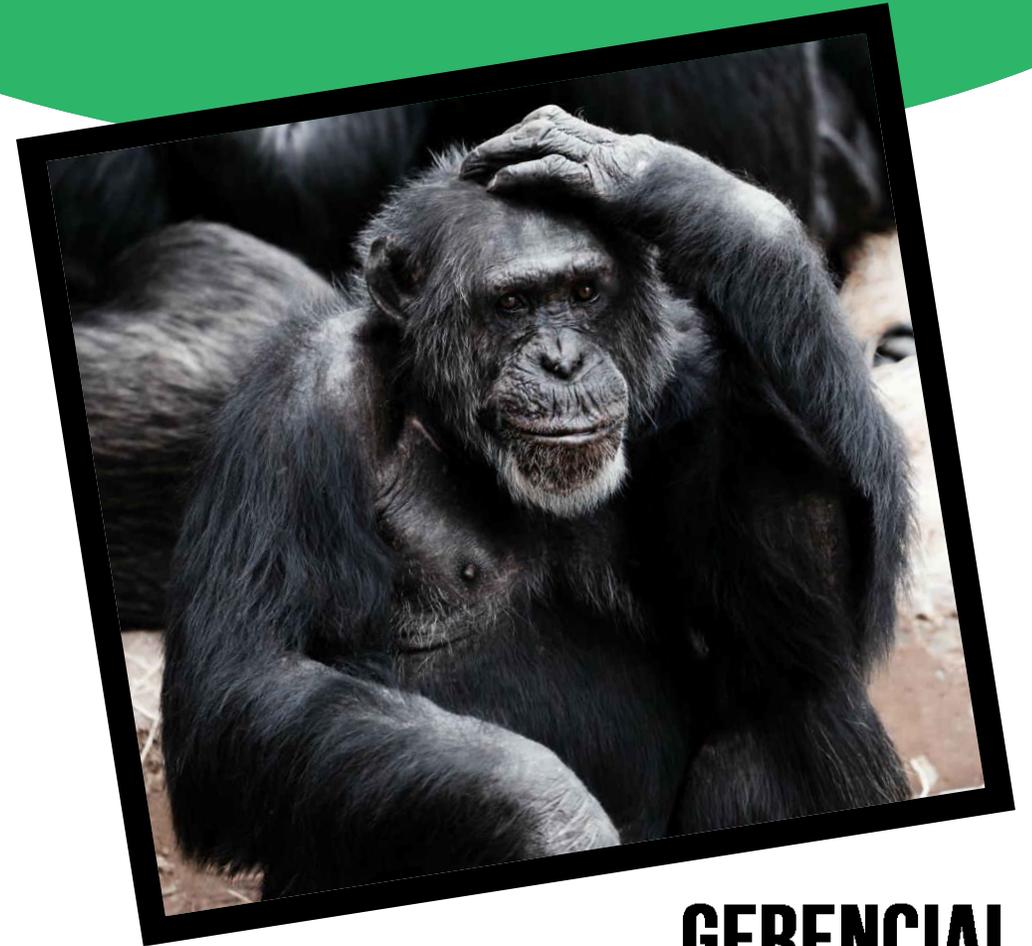


**VAI POR ALI,
GESTOR....**

OPERACIONAL



DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE

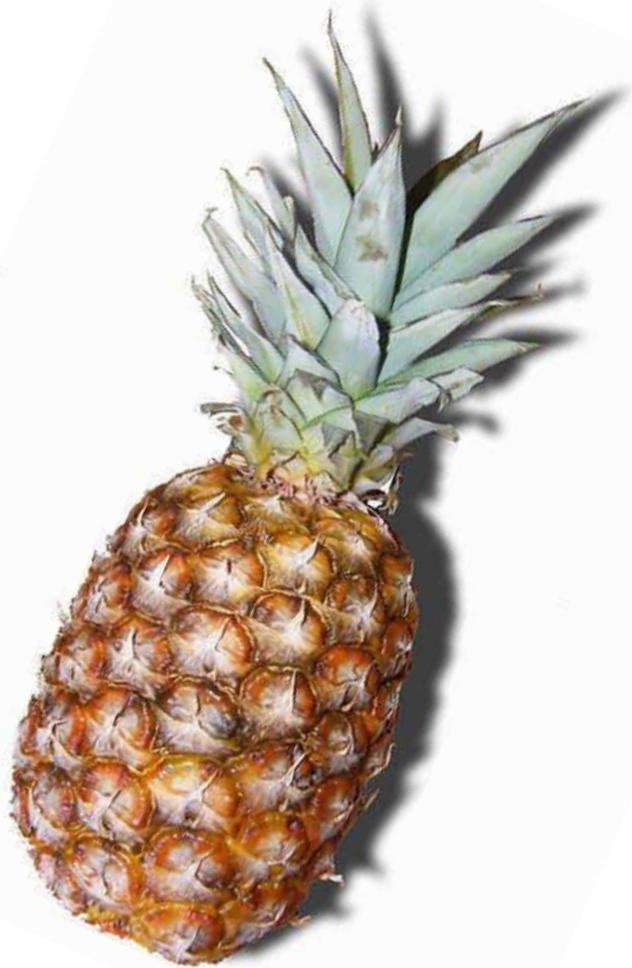


GERENCIAL

PENSE NO NEGÓCIO!



**QUEM TRABALHA
PRA QUEM?**



1. % DE USUÁRIOS POR TÉCNICO



SONHO DE TODO GESTOR

A person wearing a green jacket, a cap, and a backpack is seen from the side, holding a camera up to their eye to take a photograph of a vast, green landscape. The person is standing behind a wooden railing. The background shows rolling hills and a clear sky. A large green oval graphic is overlaid on the right side of the image, containing the text.

**NÃO FAÇA
BENCHMARKING**

**AS EMPRESAS
SÃO DIFERENTES**

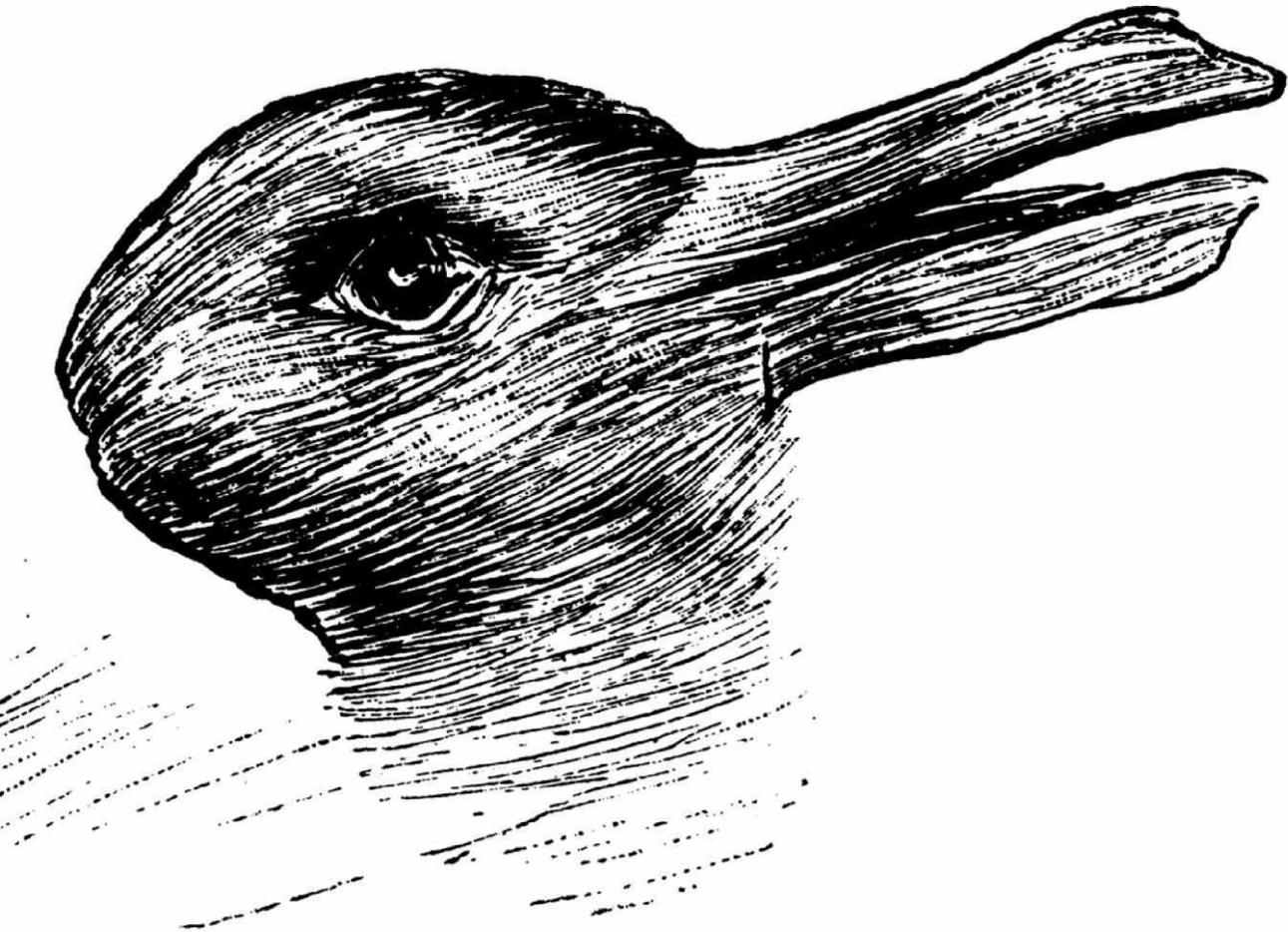


2. % DE CHAMADOS RESOLVIDOS

**NÃO ESTIMULE
A COMPETIÇÃO**



FRAUDES

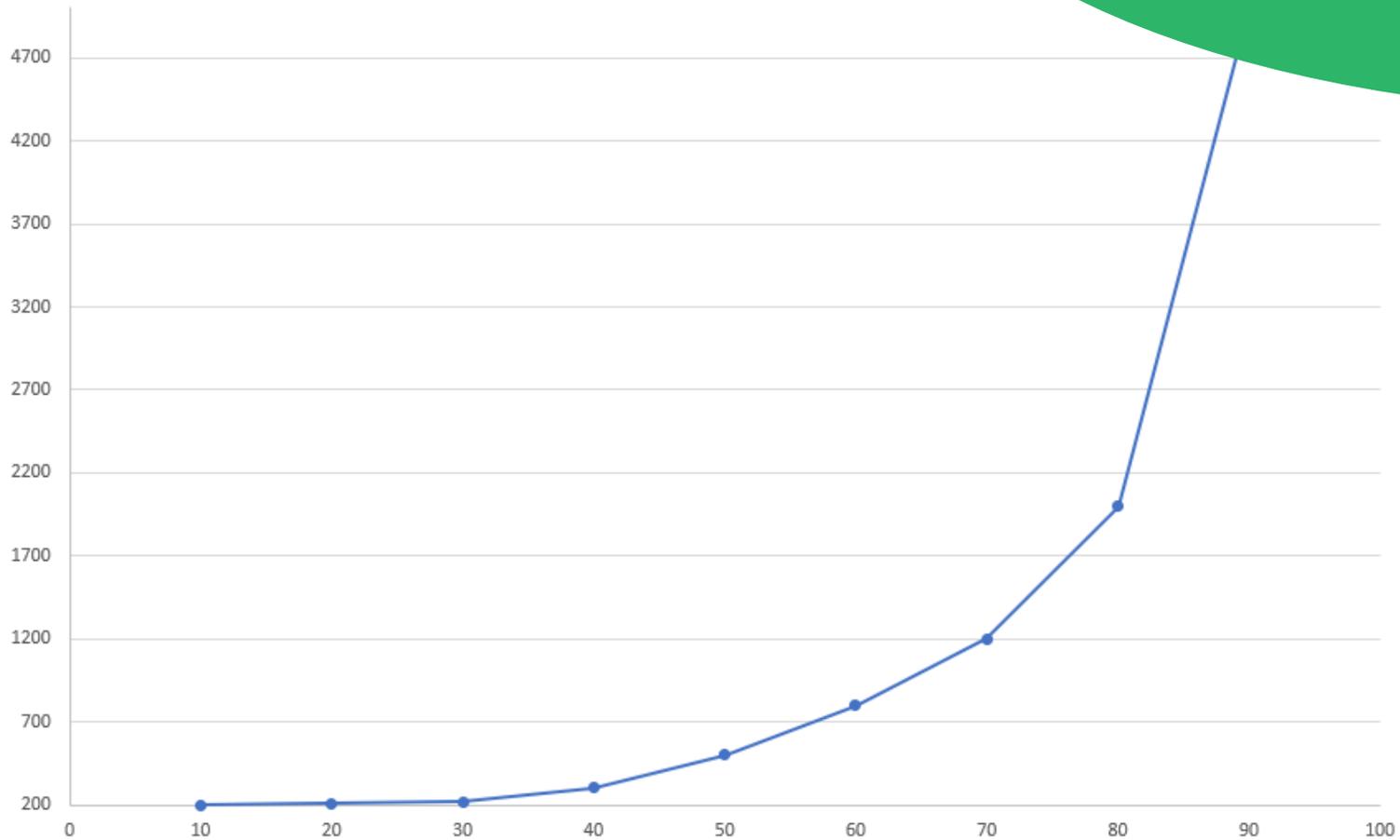


3. FCR - % CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRIMEIRO CONTATO

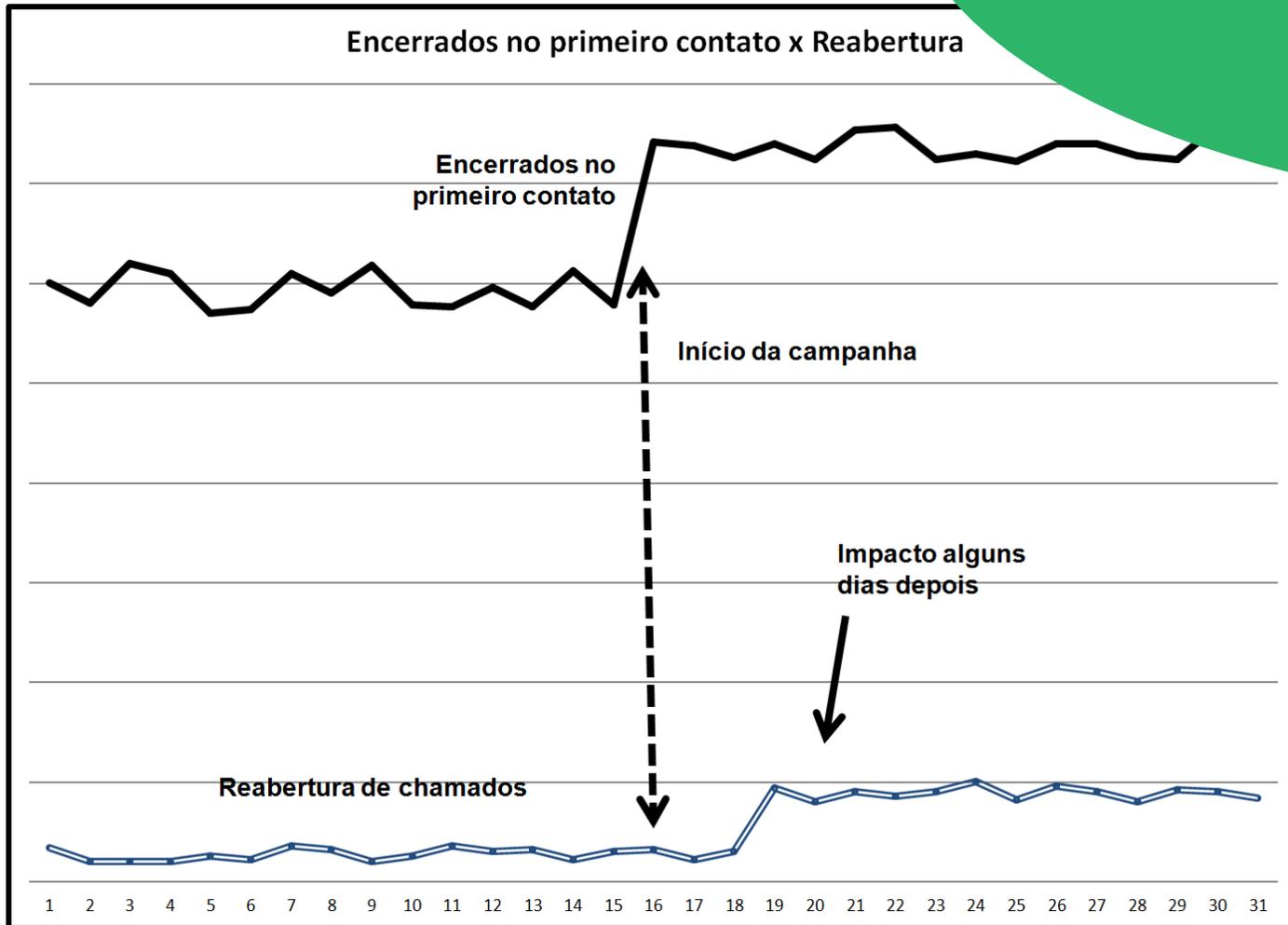
HÁ UM LIMITE



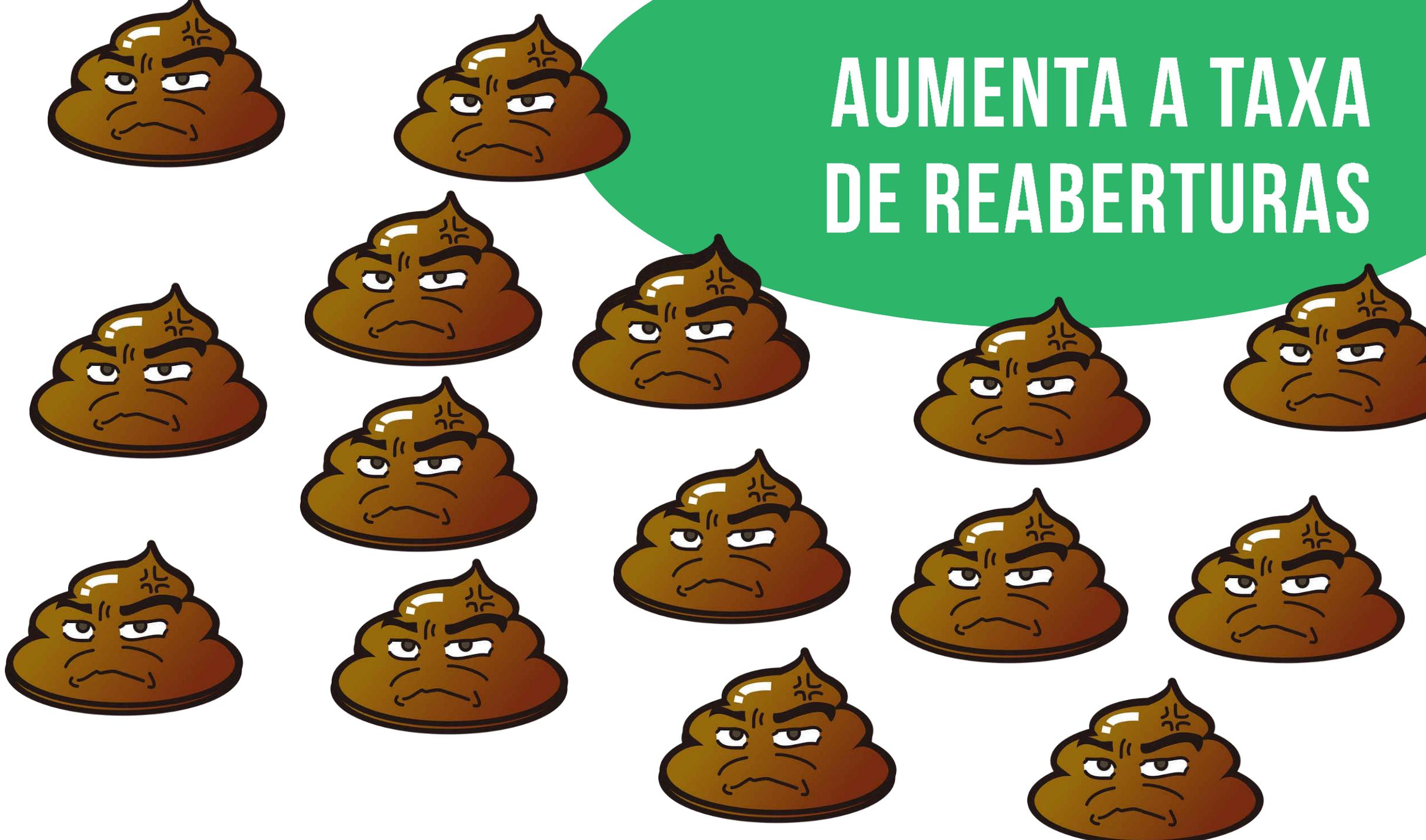
O CUSTO CRESCE MUITO PARA PROGRESSO MÍNIMO



AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



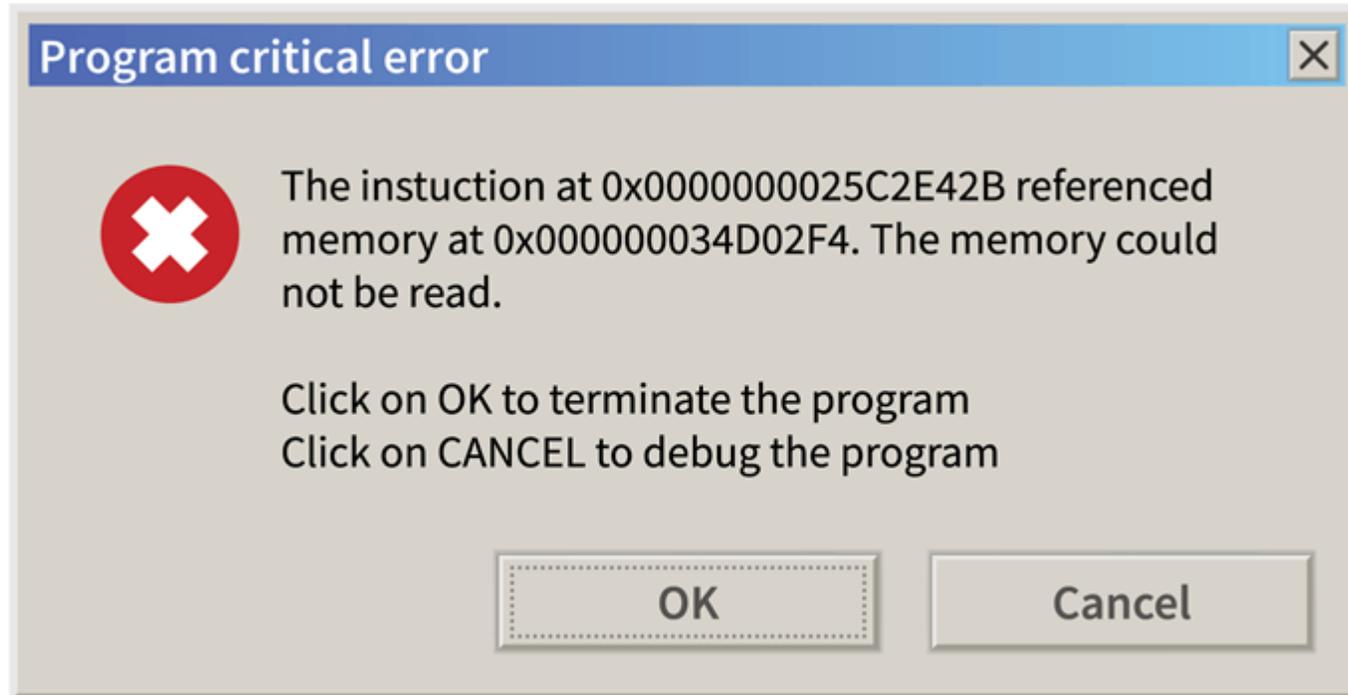
AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



**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
    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





**CUSTOS EXPLODEM,
SALÁRIOS BAIXAM**

INCENTIVE APRENDIZADO



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

NÍVEL 1: APELIDADO DE TELEFONISTA



**EXISTEM RECURSOS
P/RESOLVER SOZINHO?**

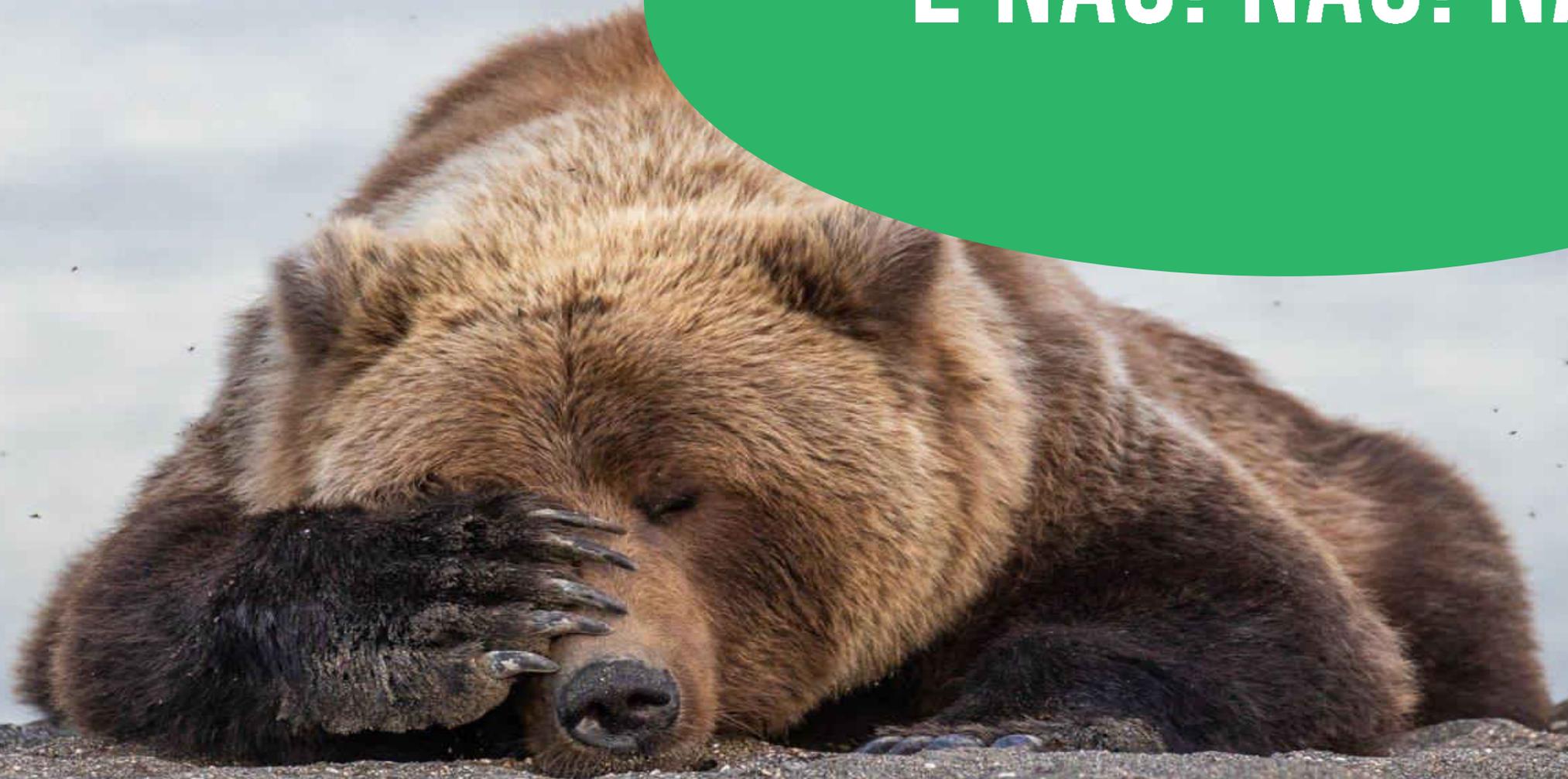


6. TME – TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA FILA DE ATENDIMENTO

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)

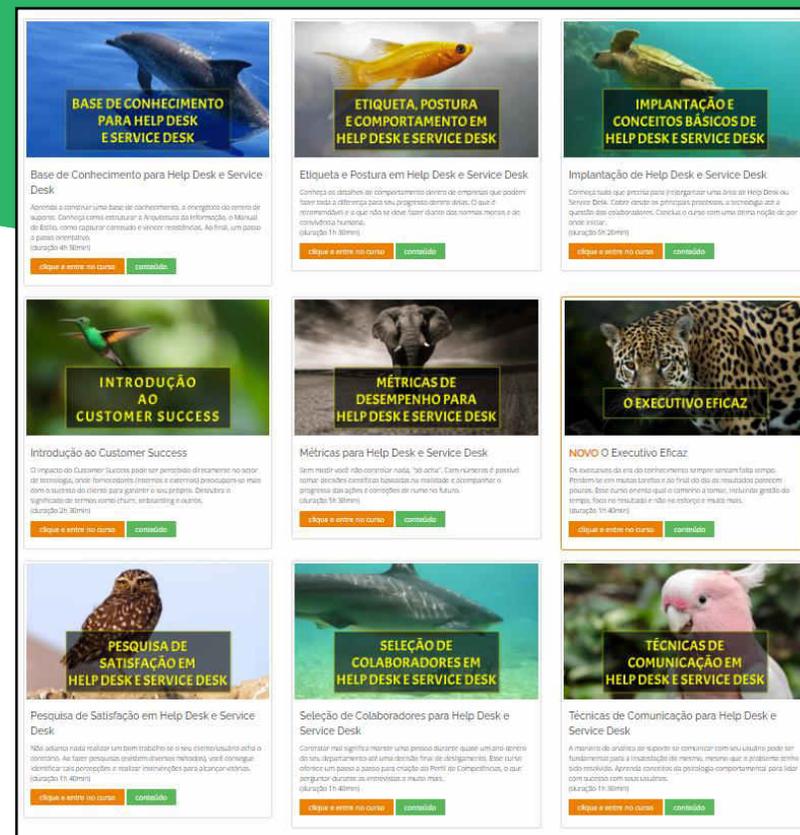
Cliente Milvus

25% de desconto

Demais empresas

10% de desconto

DESTAQUE



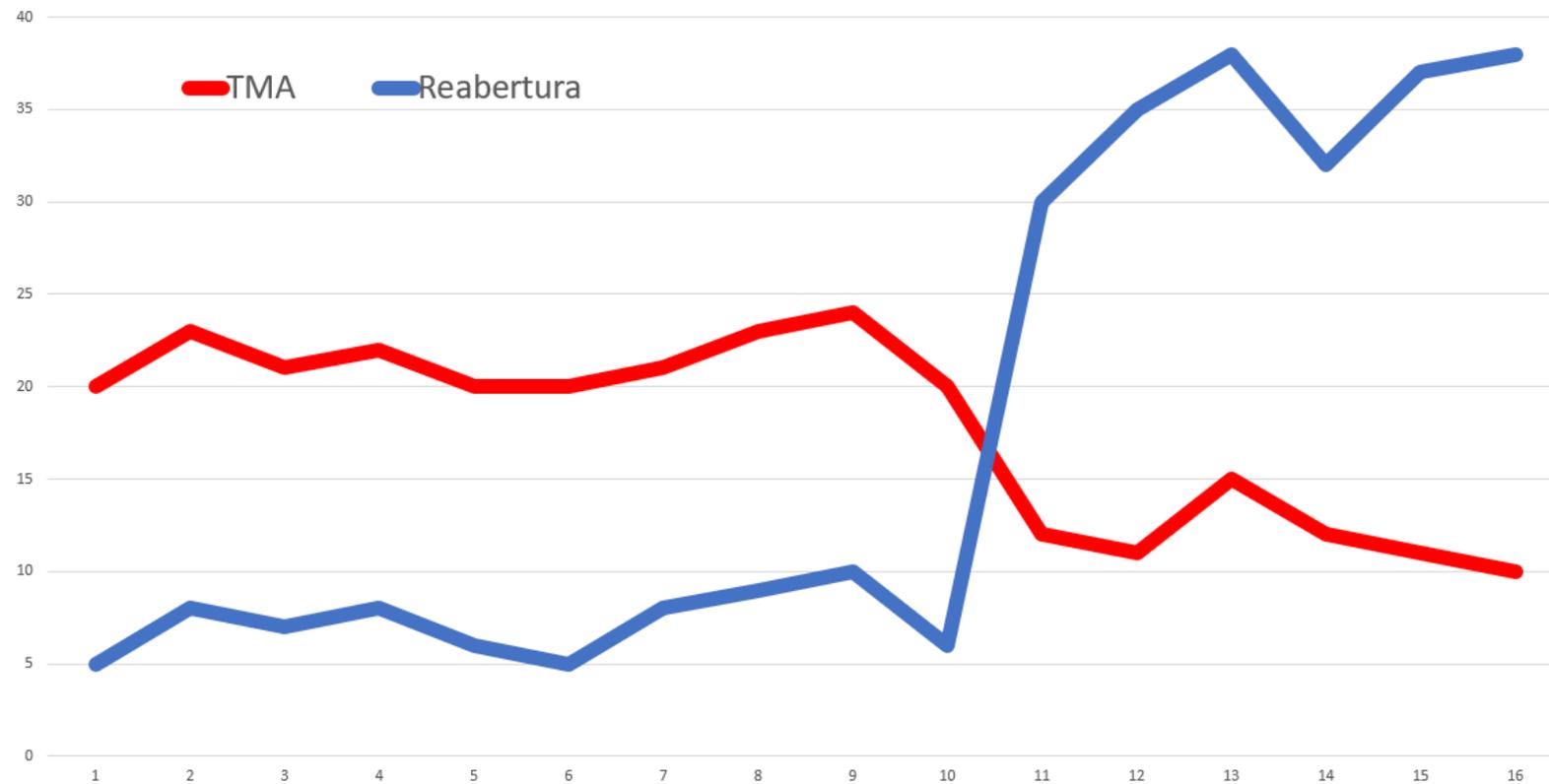
<https://materiais.milvus.com.br/parceria-roberto-cohen>

7. TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO



**ESTÍMULO P/DIMINUIR
GERA PROBLEMAS**

AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



8. IDADE MÉDIA DO CHAMADO

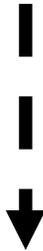
**QUAL % CHAMADOS
COM O USUÁRIO?**



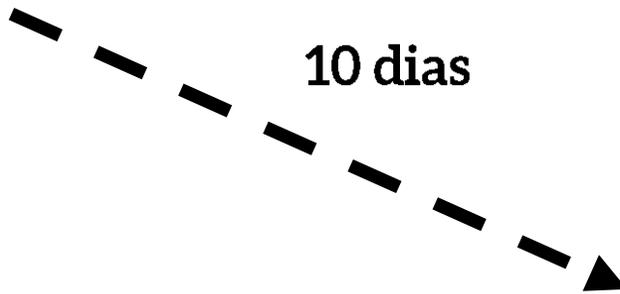
**% TEMPO COM
OUTRAS ÁREAS?**



FRAUDE

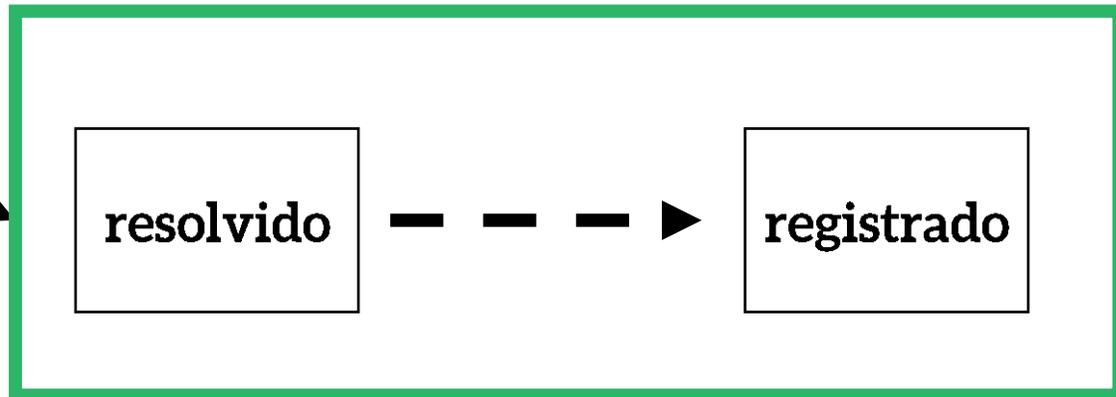


1 dia



10 dias

1 dia



resolvido

registrado

9. TEMPO DE OCUPAÇÃO POR TÉCNICO

**NUNCA SERÁ 100%,
TALVEZ UNS 60%**



PROMOVE FRAUDE

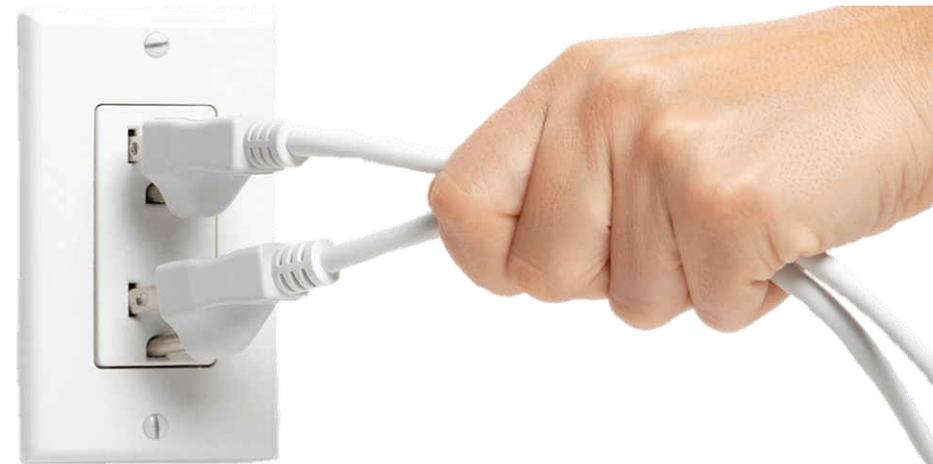


10. TAXA DE ABANDONO

**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 has a neutral expression and is looking slightly to the right. The background is a plain, light-colored wall.

**QUE TAL BAIXAR
A INSATISFAÇÃO?**

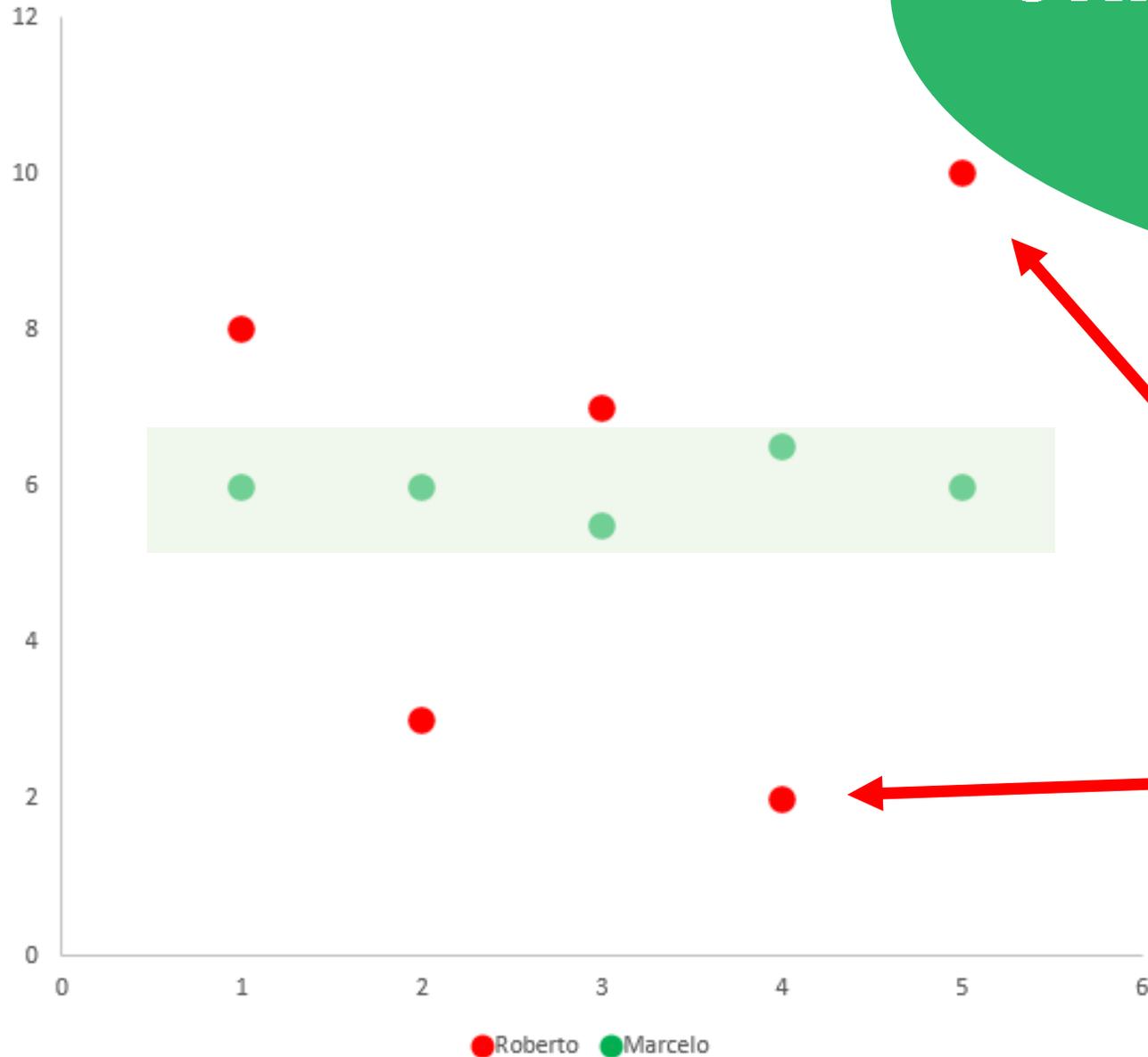
CES

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



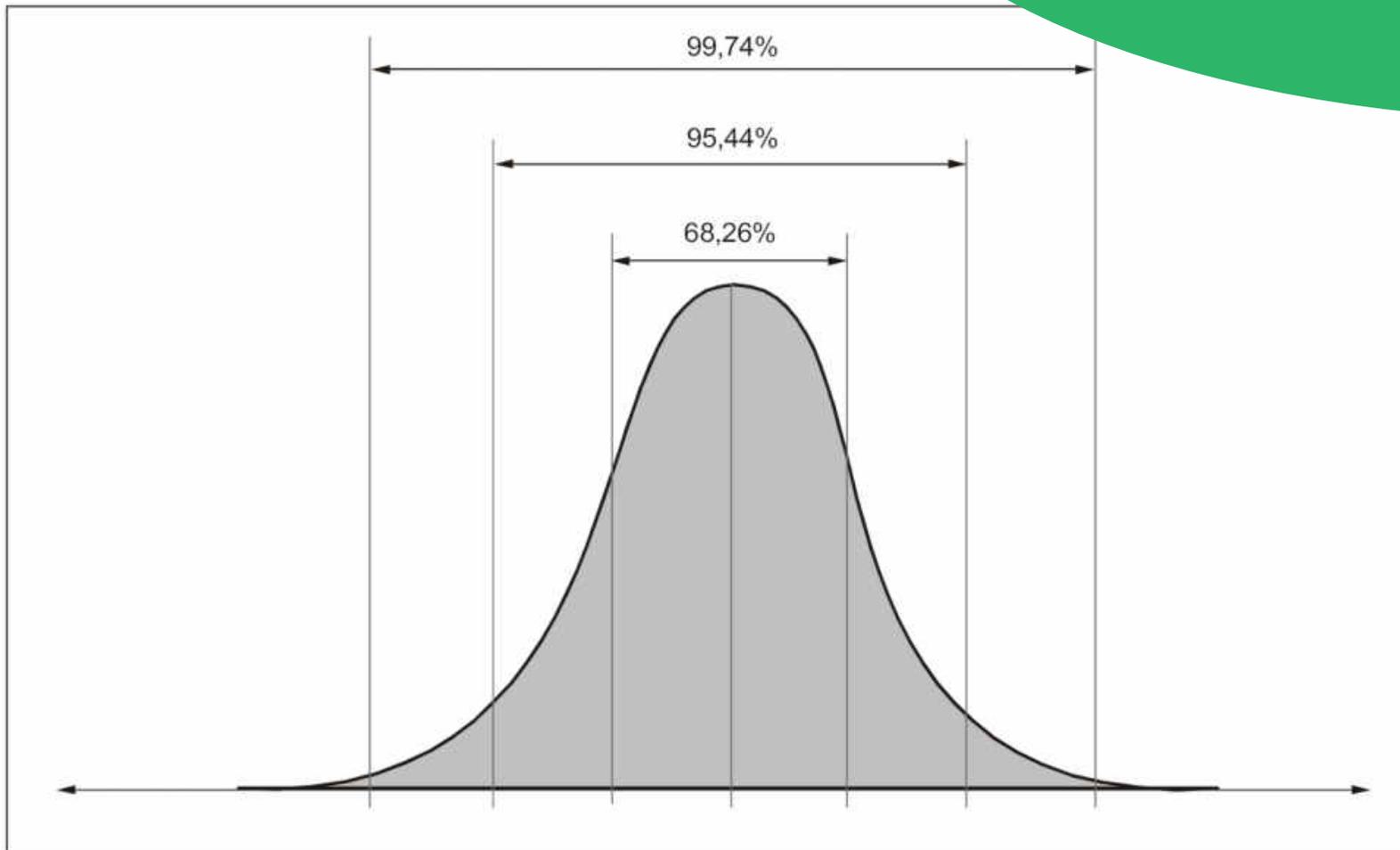
**DÁ PRA CONTAR COM
ALGUÉM ASSIM?!**

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.

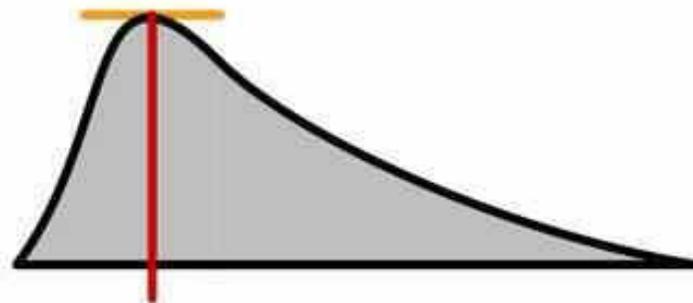


MODA – QUAL VALOR MAIS SE REPETE?

VALORES	5	10	10	11	13	103
MODA	10					

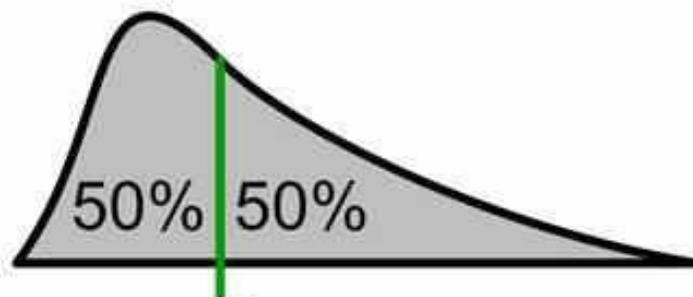
MEDIANA NÚMERO DO MEIO

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



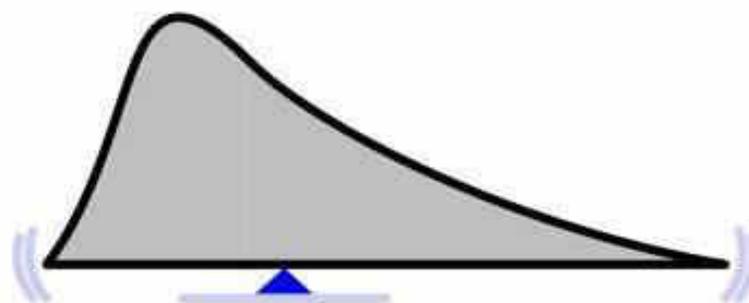
moda

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

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 COLABORADOR

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.

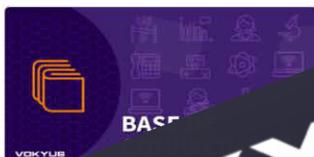
Trilha Especialista (R\$ 207 cada curso)



MÉTRICAS DE DESEMPENHO

Métricas de Desempenho

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



BASE

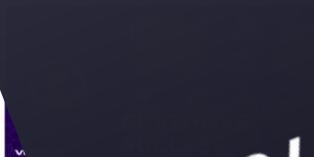
Trilha Analista (R\$ 123 cada curso)



TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO

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

Técnicas de Comunicação

Com... evitar conflitos e... cultura corporativa da empresa.

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



O EXECUTIVO EFICAZ

O Executivo Eficaz

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



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?