

**Melhor visualizado com as
seguintes fontes instaladas:**

Bebas Neue

Aleo

Alef

Calibri

10 MÉTRICAS DE SERVICE DESK E SUAS ARMADILHAS

02/08/2022



TOPdesk

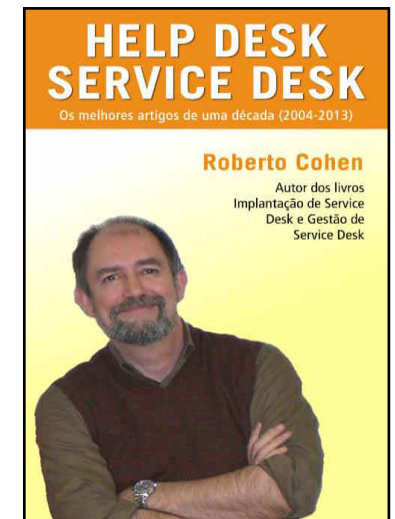
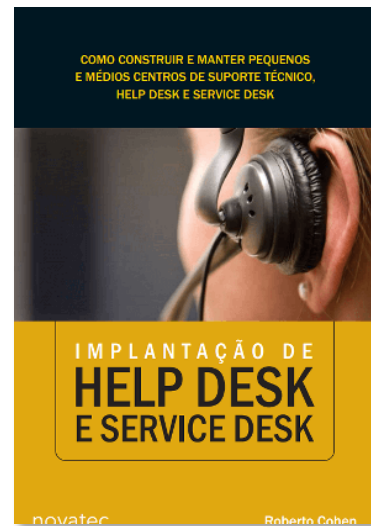
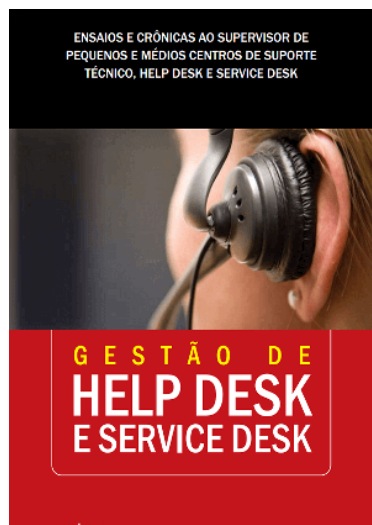
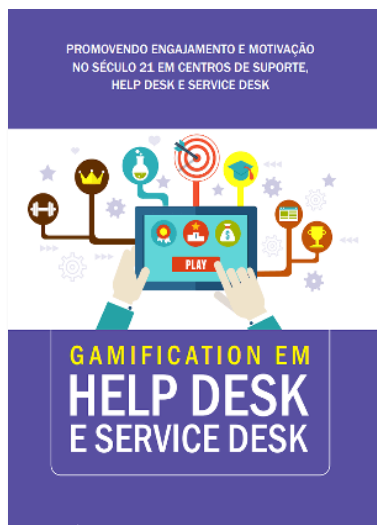
4HD



**Uma boa
surpresa
durante a
apresentação**

ROBERTO COHEN

AUTOR DE LIVROS



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

IMPORTANTE

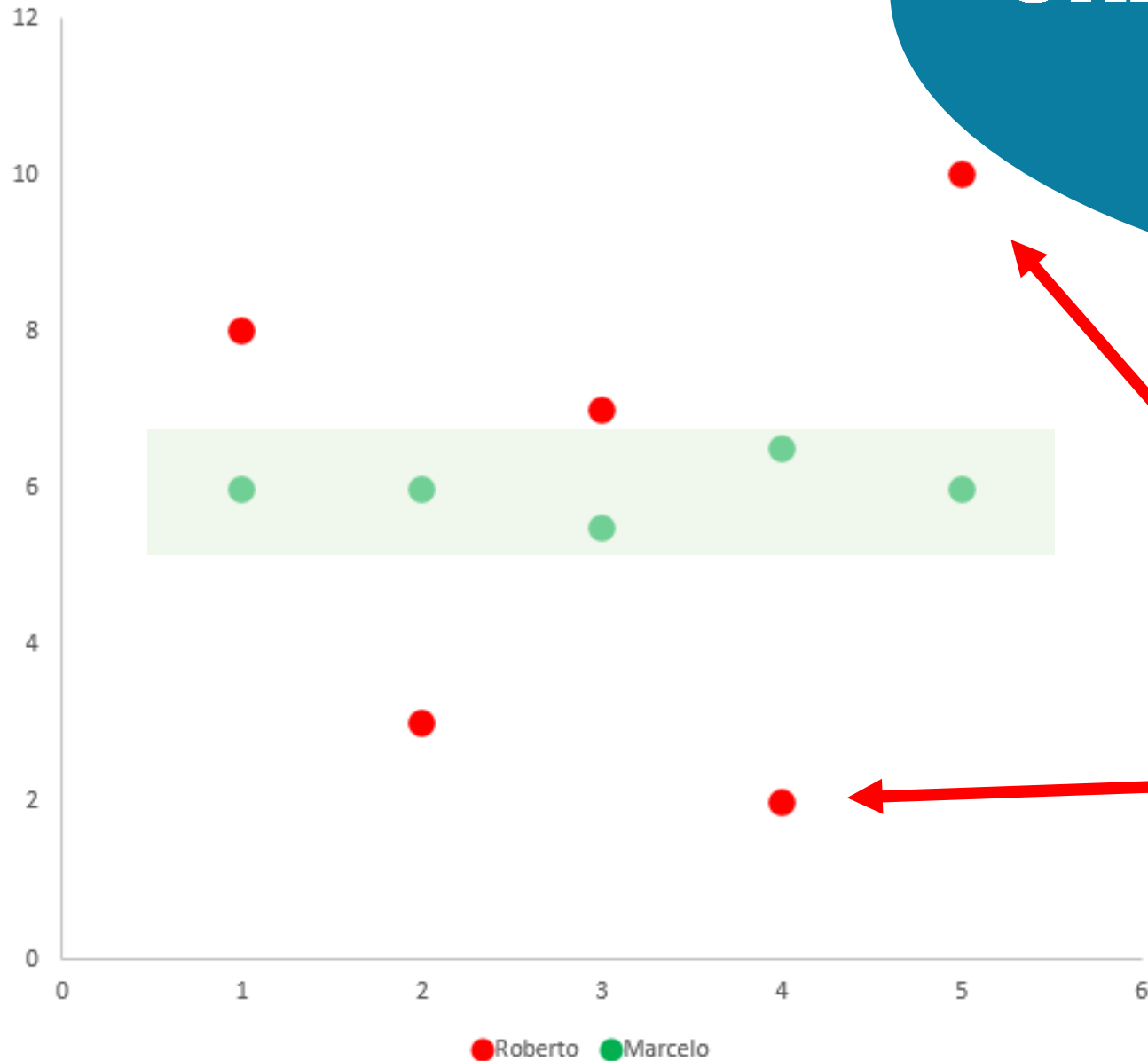
**NÃO SOU O DONO
DA VERDADE**

**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

GRÁFICO DE DISPERSÃO



**DÁ PRA CONTAR COM
ALGUÉM ASSIM?!**

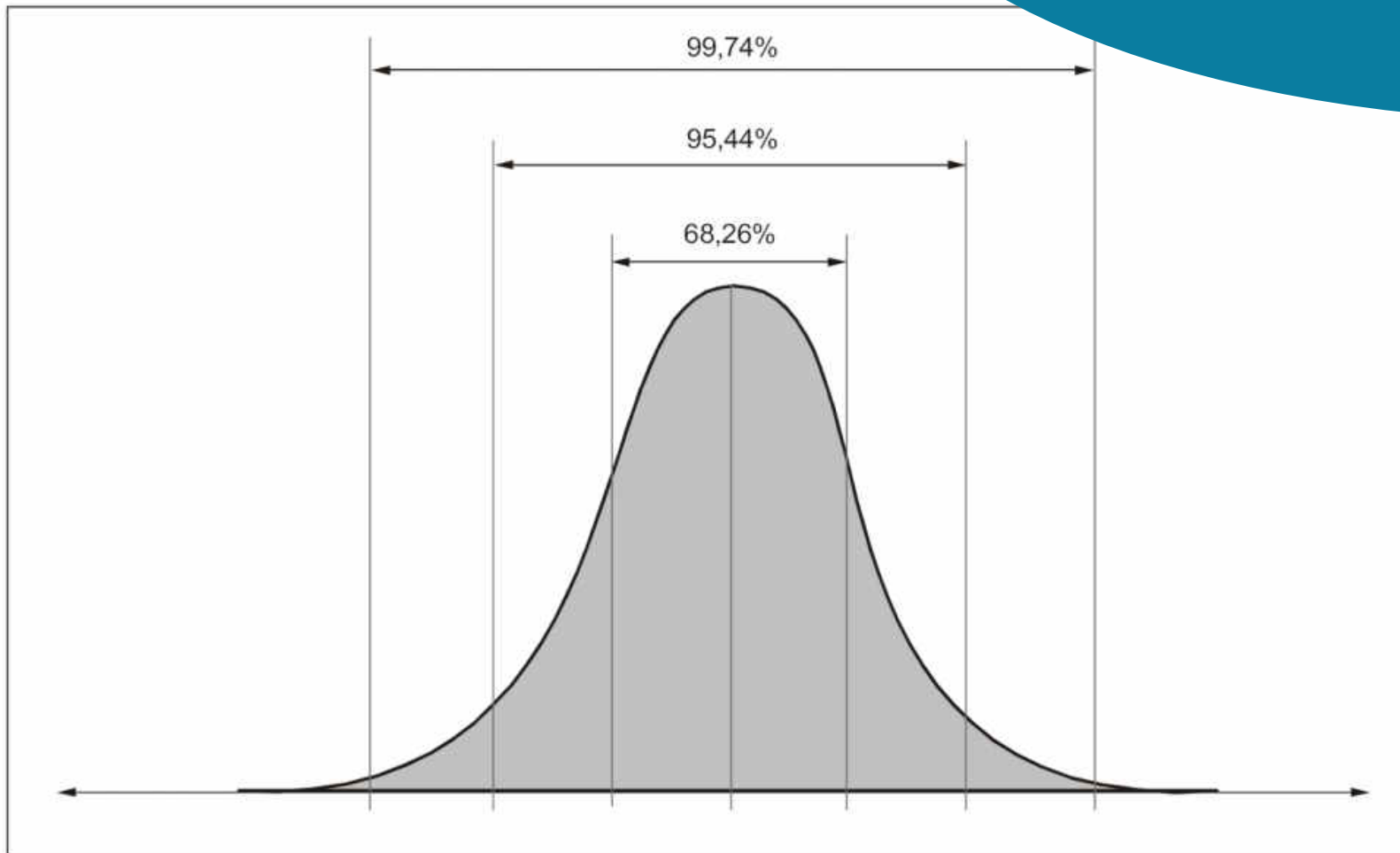
MÉDIA PONDERADA

- 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
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

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.

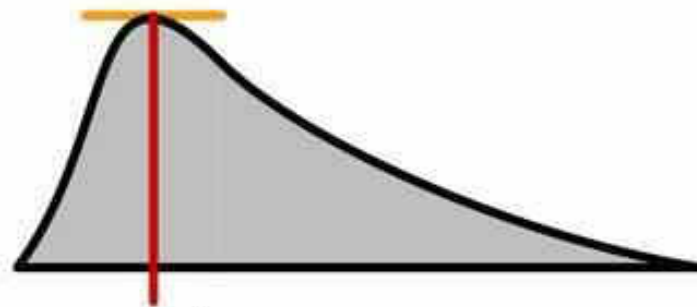


MODA – QUAL VALOR MAIS SE REPETE?

VALORES	5	10	10	11	13	103
MODA	10					

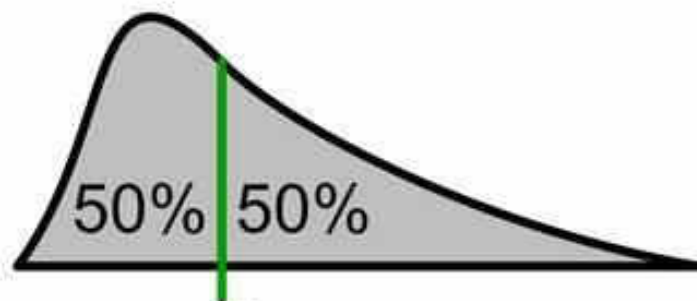
MEDIANA NÚMERO DO MEIO

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



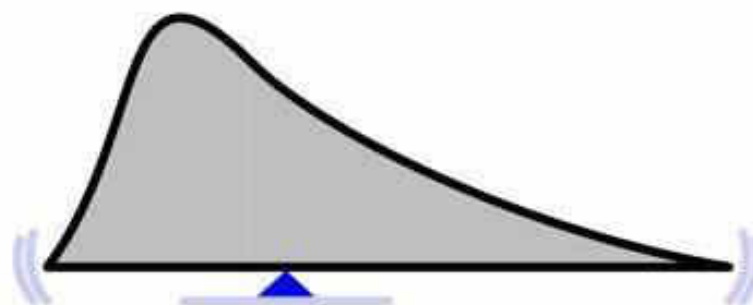
moda

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>

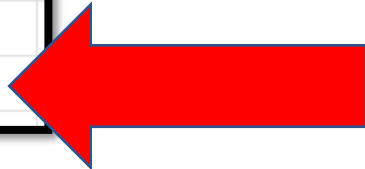
TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

29 MINUTOS

29 MINUTOS

TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

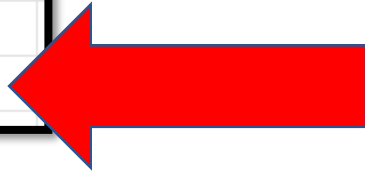
tempo médio
10
12
11
10
11
13
9
12
9
12
11
10
10
11
10
300
29



29 MINUTOS

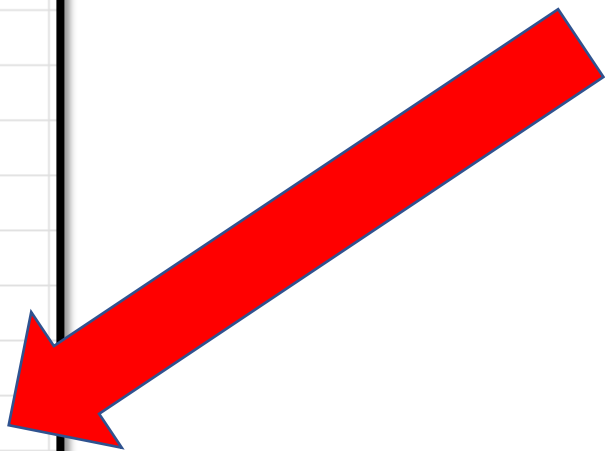
TEMPO MÉDIO DE VIDA DO CHAMADO

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



29 MINUTOS

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



**11 MINUTOS
SEM ESSA
ABERRAÇÃO**

**TEMPO MÉDIO
DE VIDA DO CHAMADO**

APRESENTAÇÃO

ESCLARECIMENTO

MEDIDA

MÉTRICA

OBJETIVO

**INDICADOR DE
DESEMPENHO**

POR QUE MÉTRICAS



**PARA TOMAR
DECISÃO!**



QUAIS MÉTRICAS



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

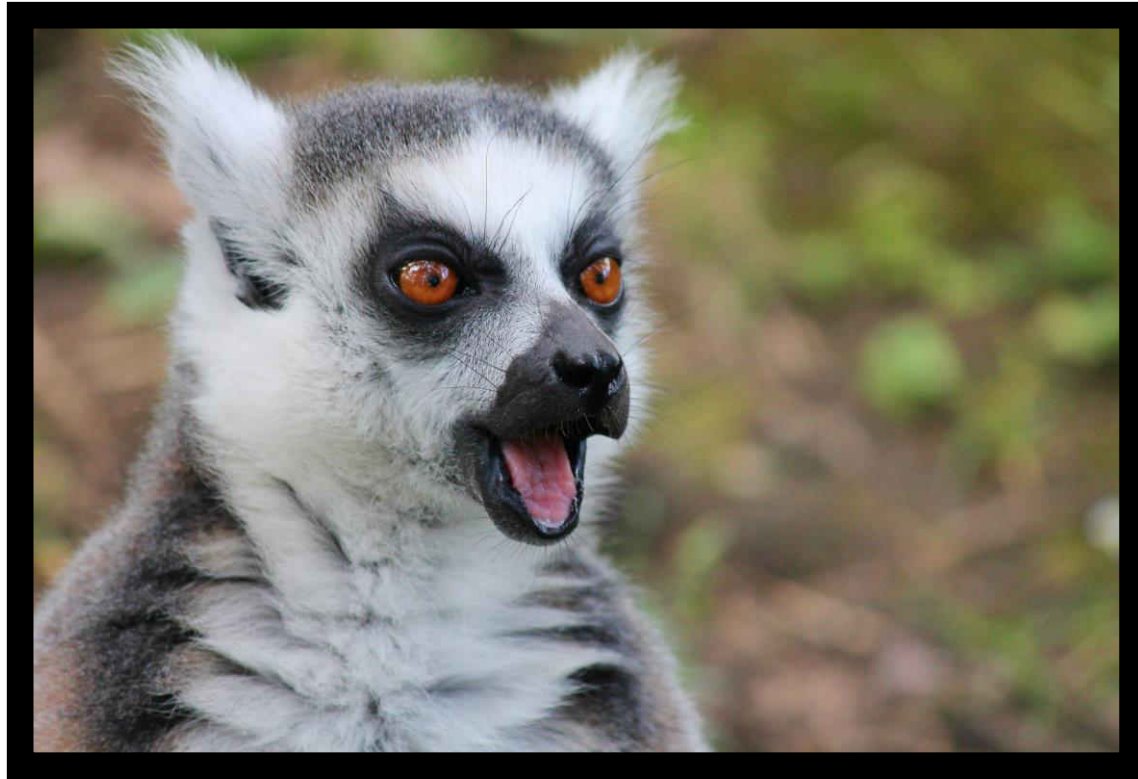


**COM APENAS
UM INDICADOR**

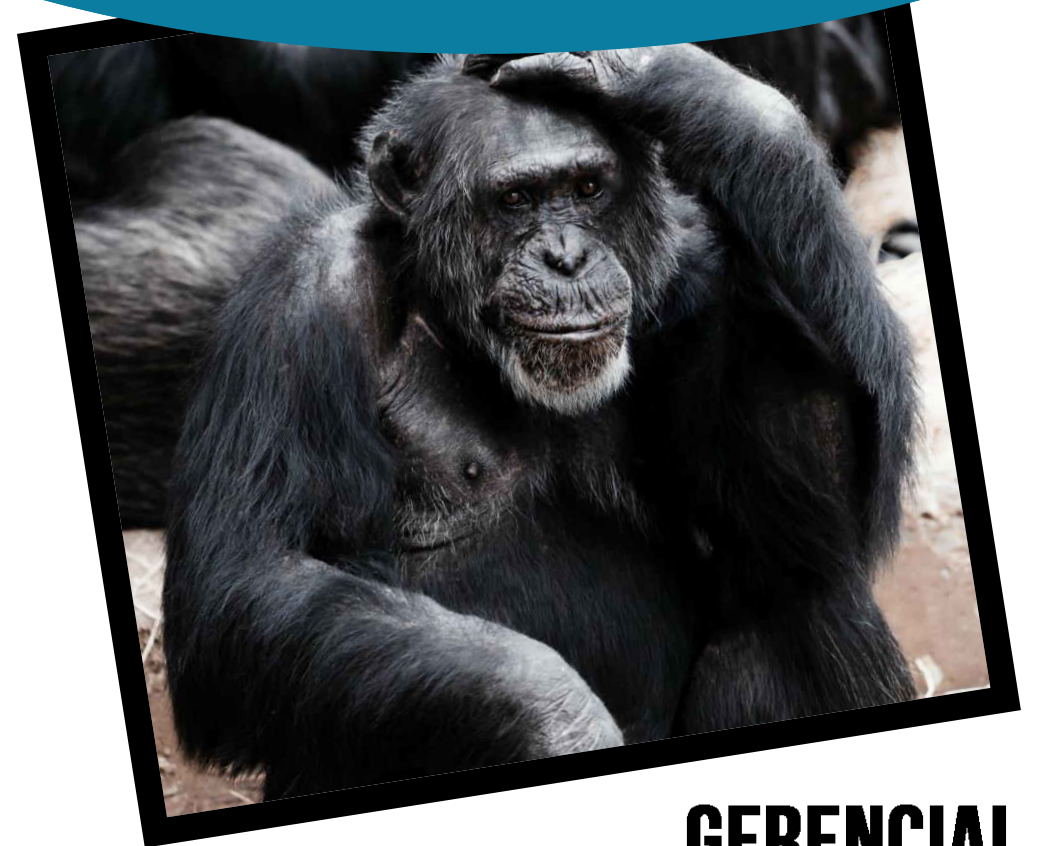


**VAI POR ALI,
GESTOR....**

OPERACIONAL



DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE



GERENCIAL

PENSE NO NEGÓCIO!



1. % DE USUÁRIOS POR TÉCNICO

SONHO DE TODO GESTOR



A man wearing a green jacket, a cap, and a backpack is seen from the side, holding a camera to take a photograph of a car's headlight. The car is parked on a scenic overlook with a wooden railing. The background shows a vast, green, hilly landscape under a clear sky. A large blue oval graphic is overlaid on the right side of the image, containing the text.

**NÃO FAÇA
BENCHMARKING**

AS EMPRESAS SÃO DIFERENTES

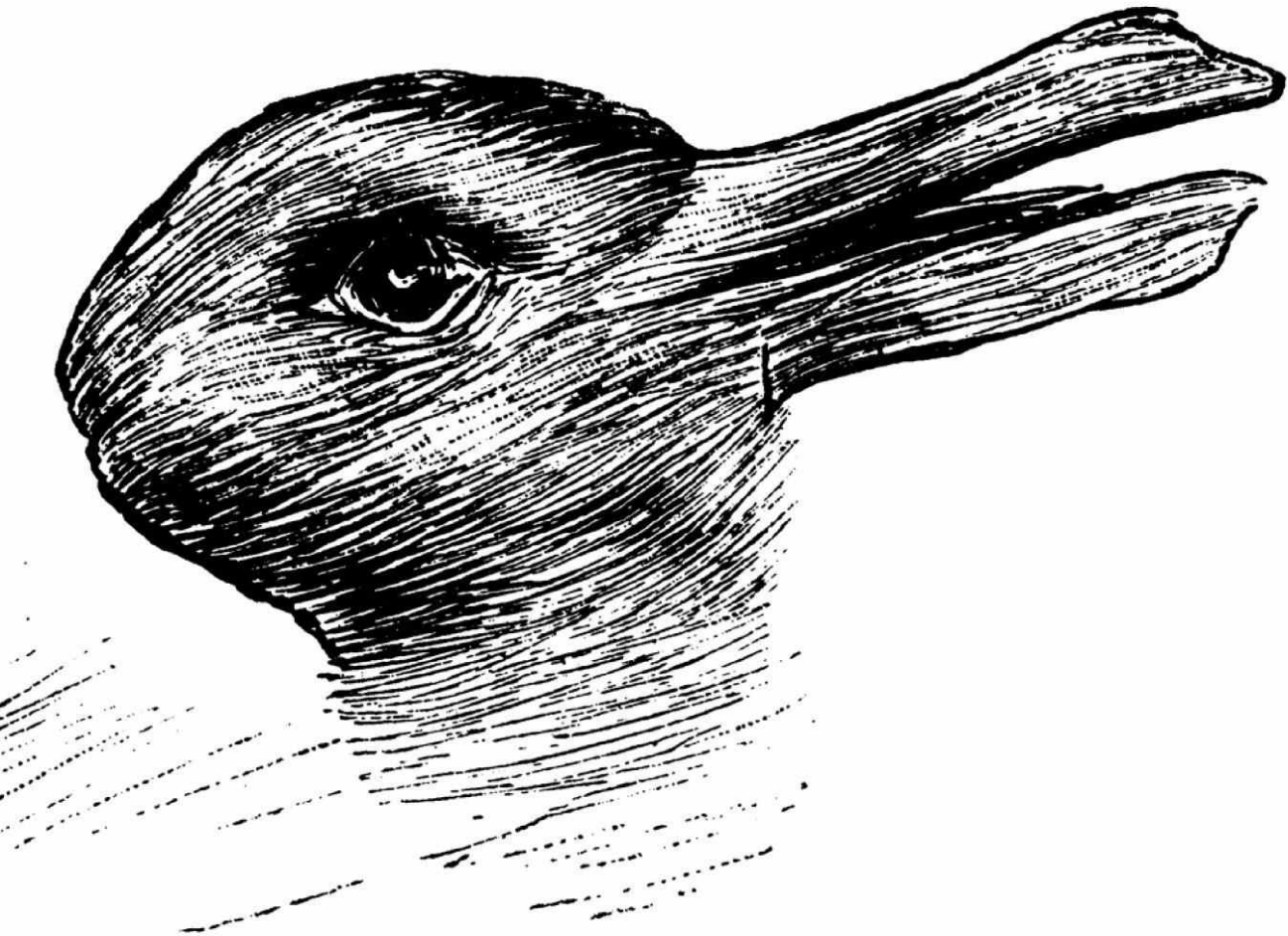


**2. % DE CHAMADOS
RESOLVIDOS**

A man in medieval-style armor, including a dark leather tunic and a breastplate, is shown in a battle scene. His face is covered in blood and dirt, and he has a determined, intense expression. He is holding a sword. In the background, other soldiers in similar armor are visible, some holding weapons. The scene is set in a dark, possibly stone or metal environment.

**NÃO ESTIMULE
A COMPETIÇÃO**

FRAUDES

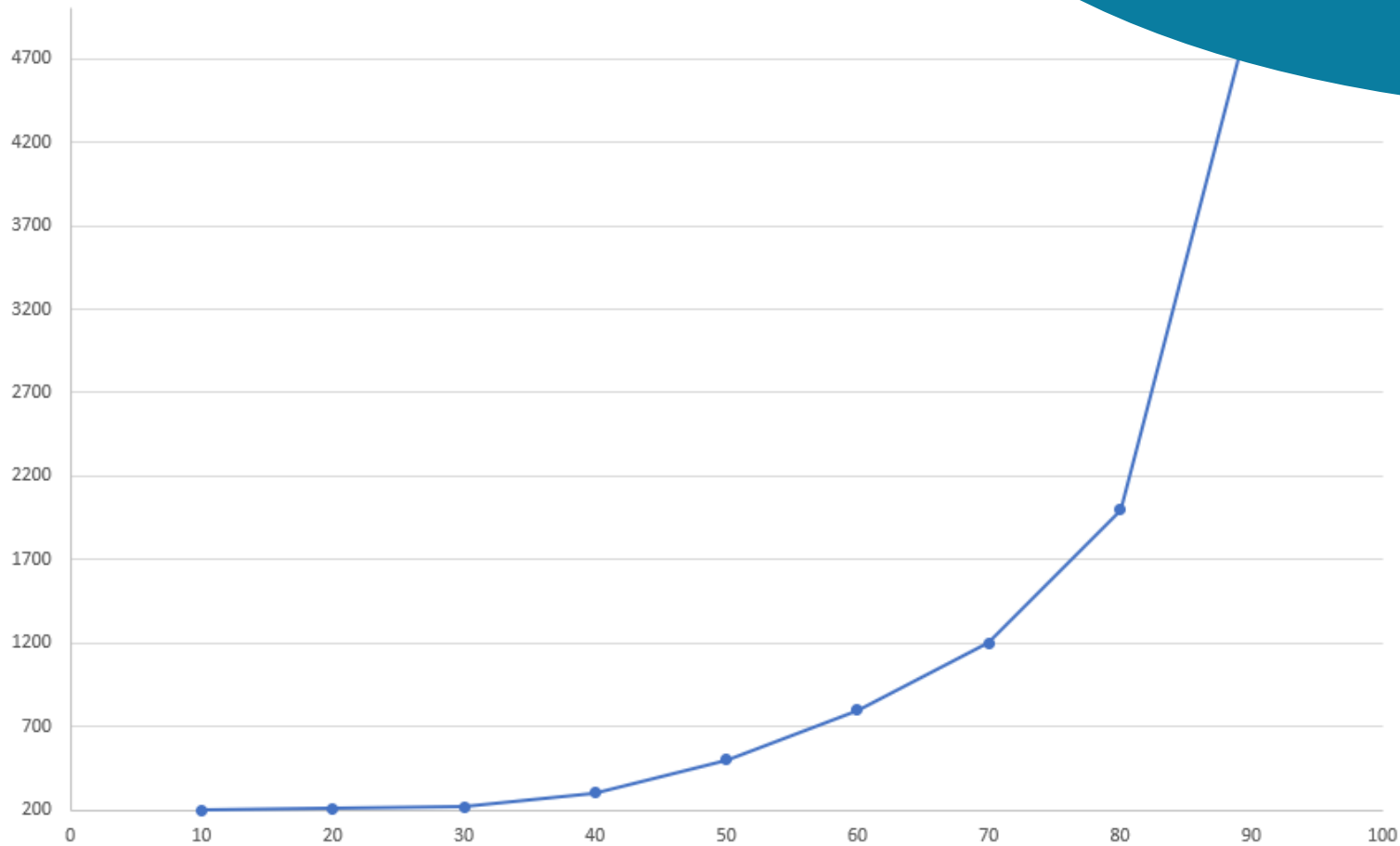


3. FCR - % CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRIMEIRO CONTATO

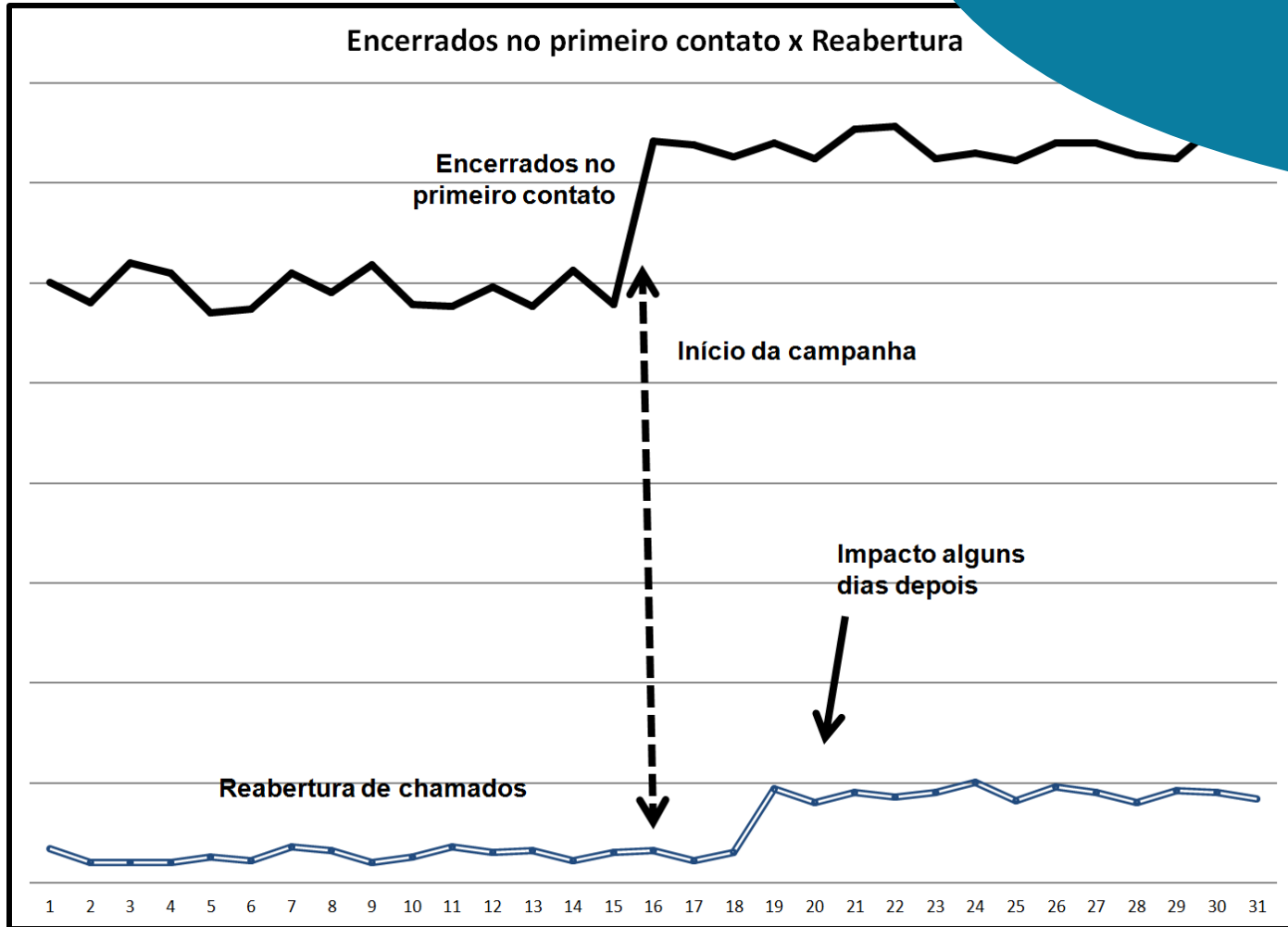
HÁ UM LIMITE



O CUSTO CRESCE MUITO PARA PROGRESSO MÍNIMO



AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



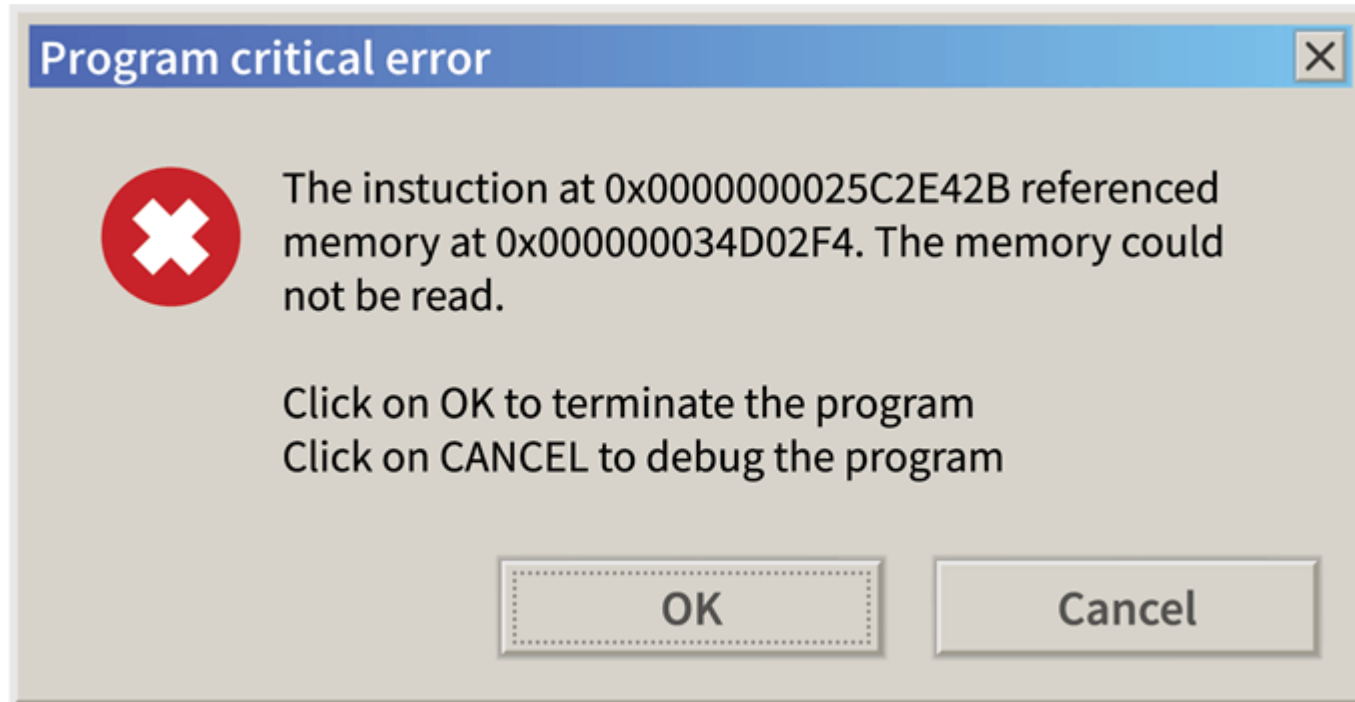
AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS



**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



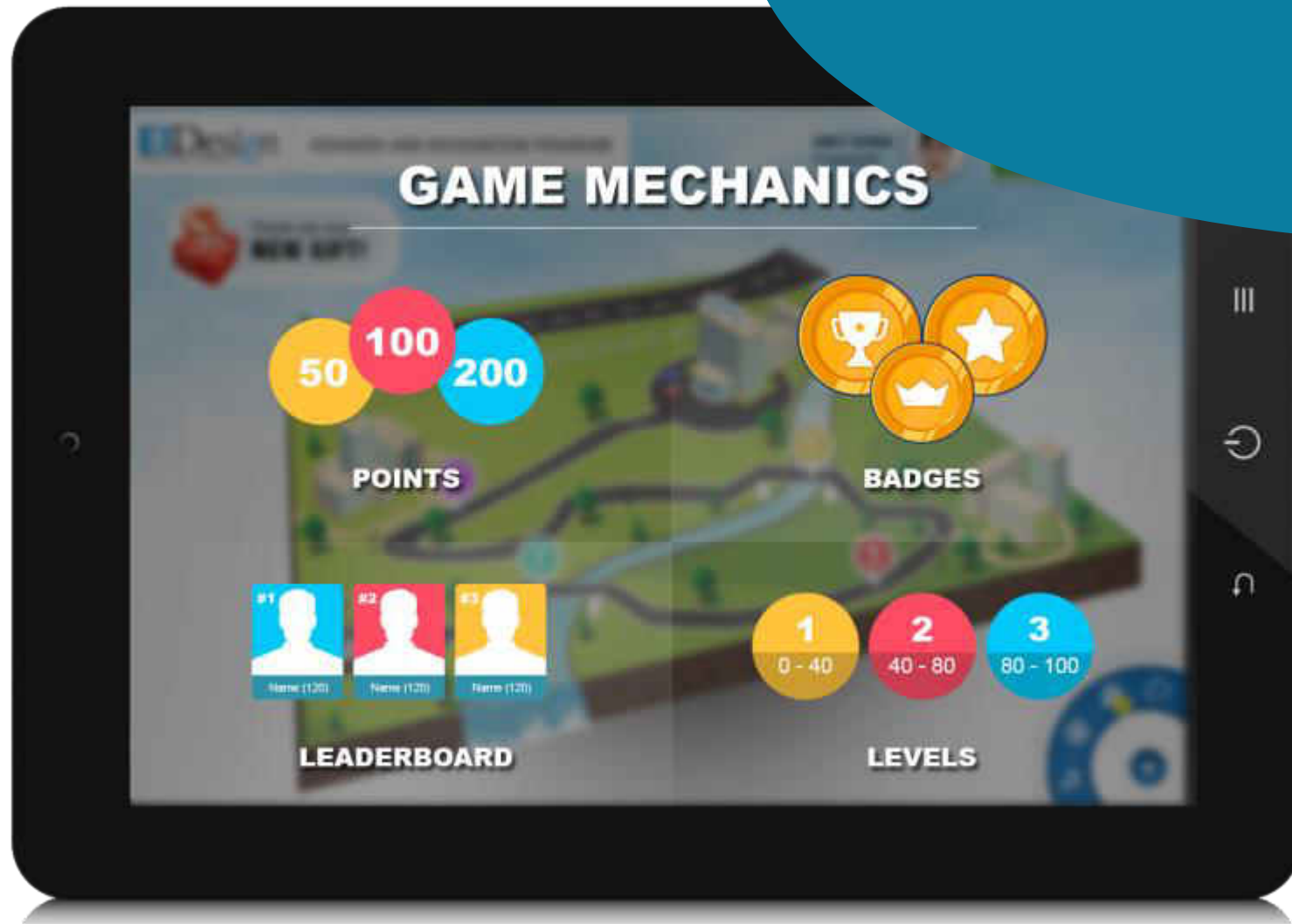
A high-angle, wide shot of a large, modern office space. The office is filled with rows of white cubicles, each equipped with a computer monitor and keyboard. Numerous employees are seated at their desks, some looking at their screens, others talking to colleagues. The office has a clean, bright aesthetic with white walls and floors. A blue circular graphic overlay is positioned in the upper right corner, containing white text.

**CUSTOS EXPLODEM,
SALÁRIOS BAIXAM**

INCENTIVE APRENDIZADO



INCENTIVE APRENDIZADO



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

NÍVEL 1: APELIDADO DE TELEFONISTA



**EXISTEM RECURSOS
P/RESOLVER SOZINHO?**

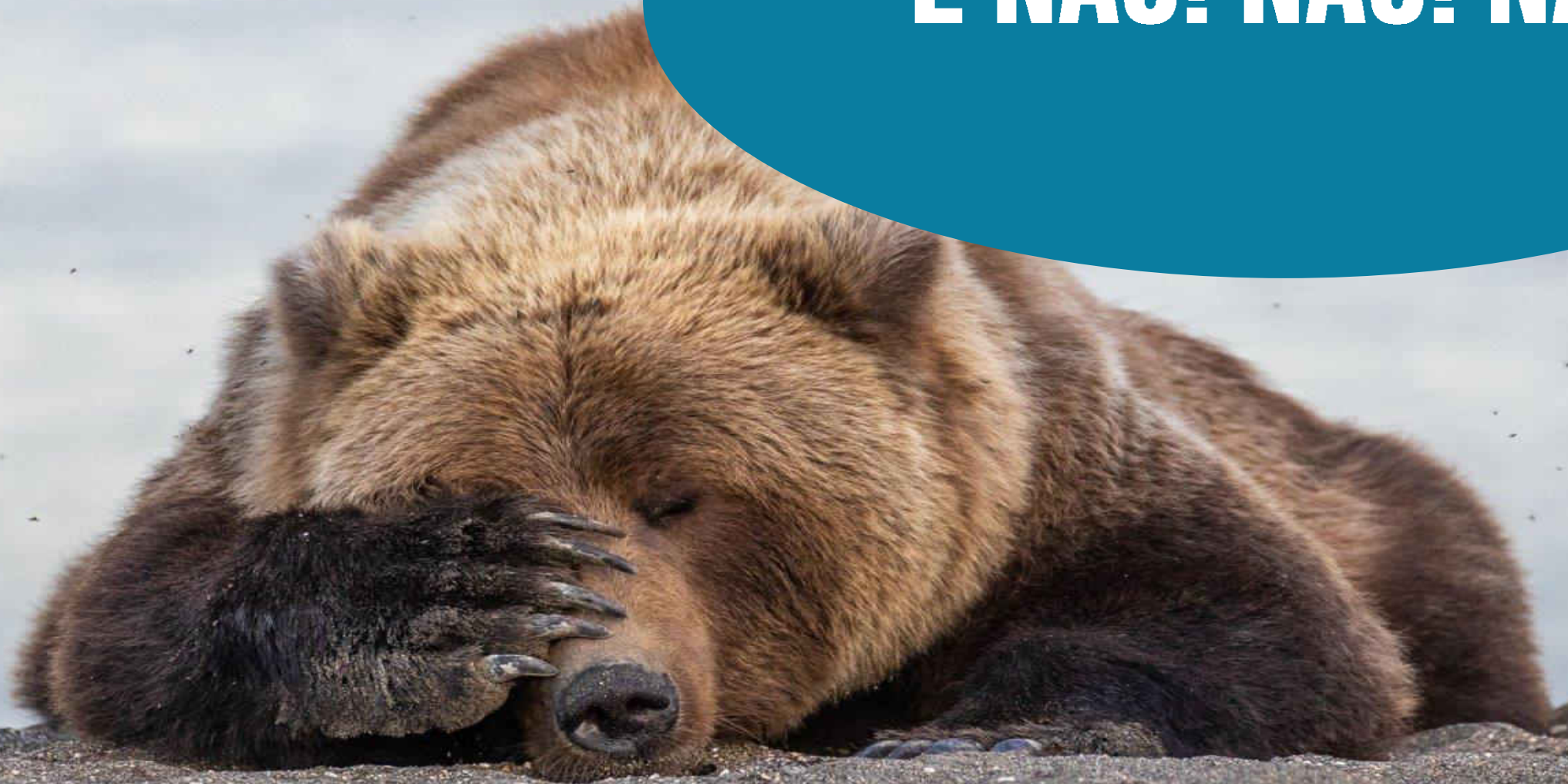


6. TME – TEMPO MÉDIO DE ESPERA NA FILA DE ATENDIMENTO

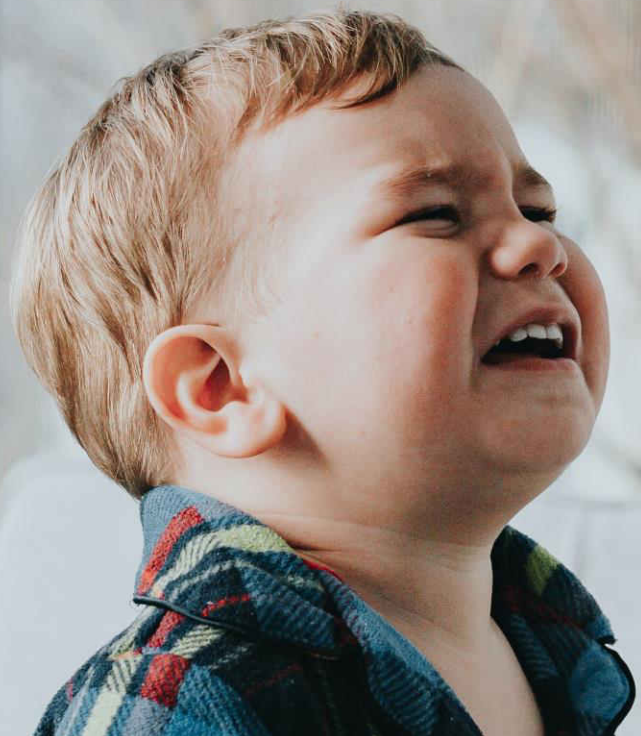
NÃO, NÃO, NÃO...



E NÃO! NÃO! NÃO!



DESGRAÇA



**PERDE CLIENTES
INTERNOS OU EXTERNOS**



SURPRESA

<https://4hd.space>

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

DESTAQUE

Cliente
Topdesk

25% de
desconto

Demais
empresas

10% de
desconto

The image displays a grid of 11 course cards, each featuring a different animal illustration and a title. Each card includes a brief description of the course content and two buttons: 'clique e entre no curso' and 'contado'.

- BASE DE CONHECIMENTO PARA HELP DESK E SERVICE DESK**: Aprenda a estruturar uma base de conhecimento, a organizar o centro de suporte, a configurar o sistema de atendimento ao cliente, o Manual do Usuário, como capturar conteúdos e enviar respostas. Ao final, um passo a passo orientado para a implementação.
- ETIQUETA, POSTURA E COMPORTAMENTO EM HELP DESK E SERVICE DESK**: Conheça os detalhes de comportamento dentro de empresas que podem fazer toda a diferença para seu progresso dentro do curso. O que é essencial e o que não é para obter o melhor dos seus recursos e da colaboração humana.
- IMPLANTANDO E CONCEITOS BÁSICOS DE HELP DESK E SERVICE DESK**: Conheça tudo que precisa para implementar uma área de Help Desk ou Service Desk. Conheça as principais práticas, a tecnologia utilizada e os requisitos necessários. Conheça tudo que precisa para começar a operar.
- INTRODUÇÃO AO CUSTOMER SUCCESS**: O impacto do Customer Success pode ser percebido de diferentes maneiras: no nível de retenção, no nível de satisfação e no nível de crescimento. Saiba como o sucesso do cliente pode garantir o seu sucesso. Descubra a importância de sempre considerar o sucesso do cliente.
- MÉTRICAS DE DESEMPENHO PARA HELP DESK E SERVICE DESK**: Bem mais fácil do que controlar nada, "oh não". Com números é possível tomar decisões baseadas na realidade e acompanhar o progresso das ações e corrigir o rumo no futuro.
- O EXECUTIVO EFICAZ**: Os resultados de um bom executivo sempre serão muito melhores. Porém, há um custo muito alto para isso. Descubra como a liderança eficaz pode gerar resultados positivos. Descubra como a liderança eficaz pode gerar resultados positivos. Descubra como a liderança eficaz pode gerar resultados positivos.
- PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM HELP DESK E SERVICE DESK**: Não adianta não realizar um bom trabalho se o seu cliente não está satisfeito. Aprenda a fazer pesquisas de satisfação de maneira correta, saiba como interpretar os resultados e saiba como usar os dados para melhorar o atendimento.
- SELEÇÃO DE COLABORADORES EM HELP DESK E SERVICE DESK**: Contratar mal significa manter um processo durante o qual um erro do seu departamento afeta a vida de milhares de pessoas. Não se trata apenas de uma pessoa para escolher, mas de um profissional que será responsável por milhares de pessoas.
- TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM HELP DESK E SERVICE DESK**: A maioria das análises de suporte ao cliente com seu usuário pode ser melhorada para a satisfação do mesmo, mesmo que o problema não seja resolvido. Aprenda as técnicas de comunicação para lidar com sucesso com seus usuários.

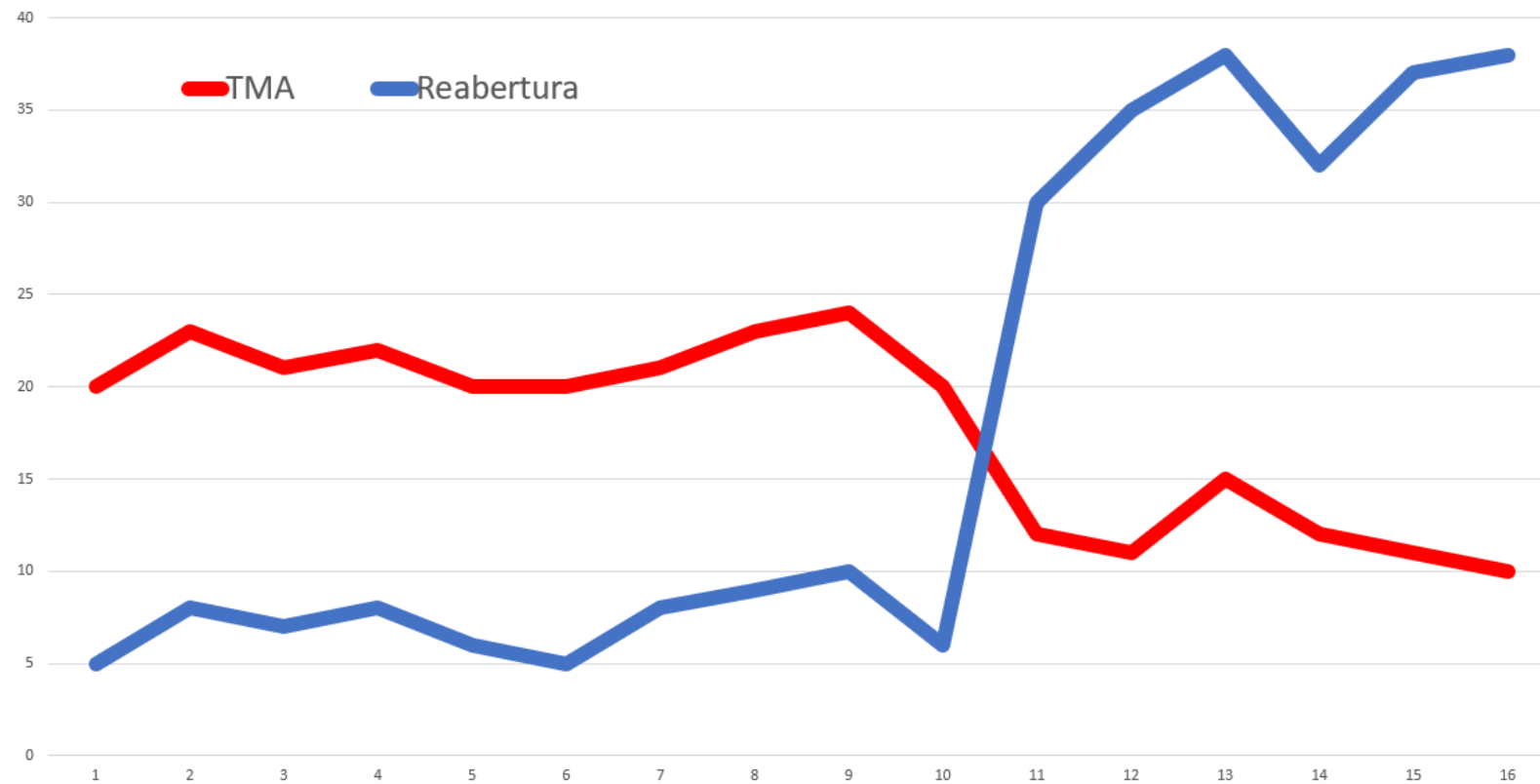
Contatos diretos com roberto.cohen@4hd.com.br – válido até 31/08/2022

7. TMA – TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

**ESTÍMULO P/DIMINUIR
GERA PROBLEMAS**



AUMENTA A TAXA DE REABERTURAS

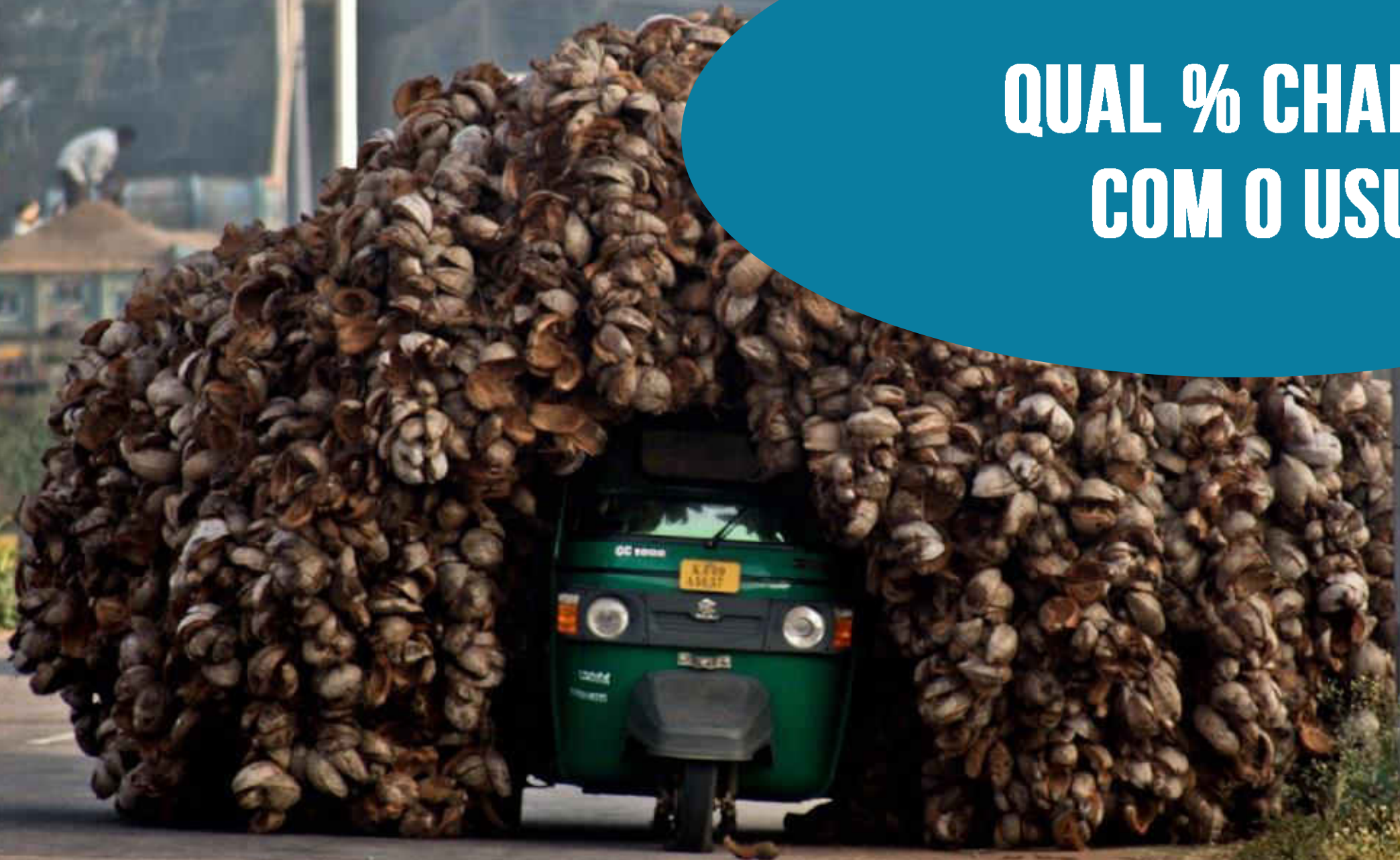


INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



8. IDADE MÉDIA DO CHAMADO

**QUAL % CHAMADOS
COM O USUÁRIO?**



**% TEMPO COM
OUTRAS ÁREAS?**



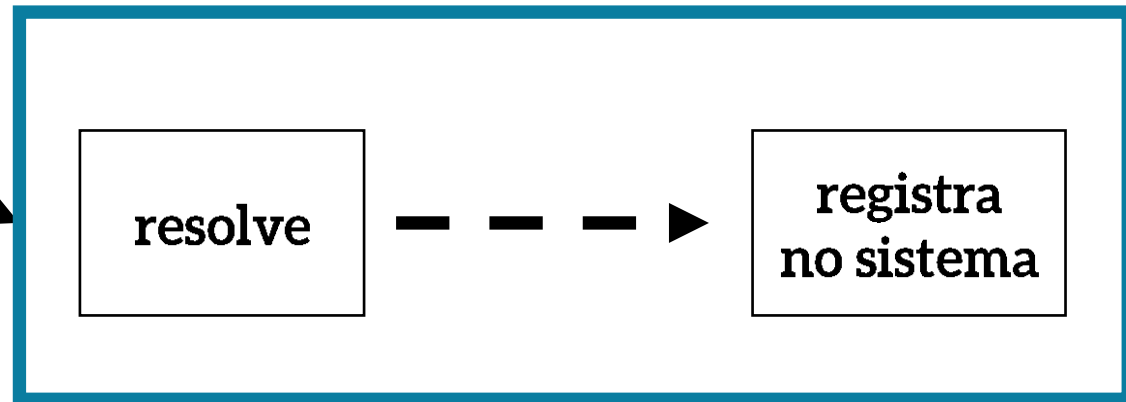
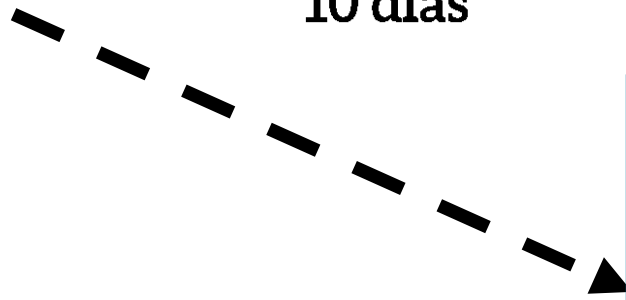
FRAUDE



1 dia



10 dias



1 dia

resolve

registra
no sistema

9. TEMPO DE OCUPAÇÃO POR TÉCNICO

**NUNCA SERÁ 100%,
TALVEZ UNS 60%**



PROMOVE FRAUDE

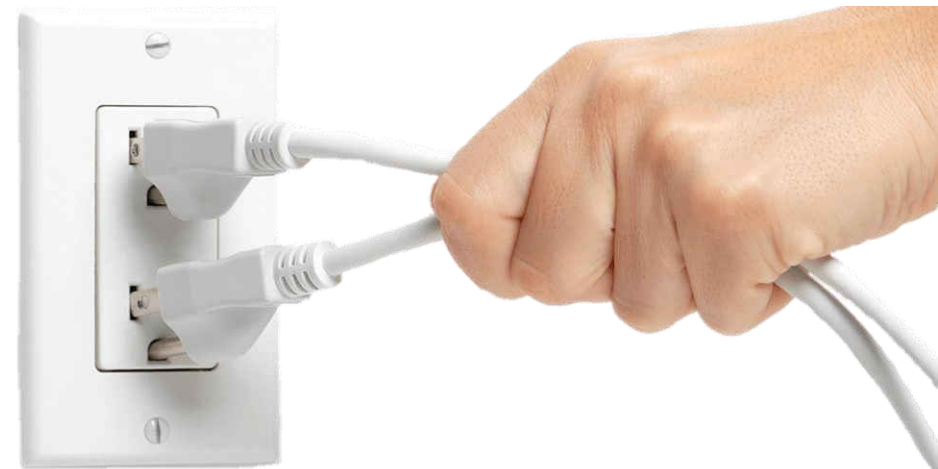


10. TAXA DE ABANDONO

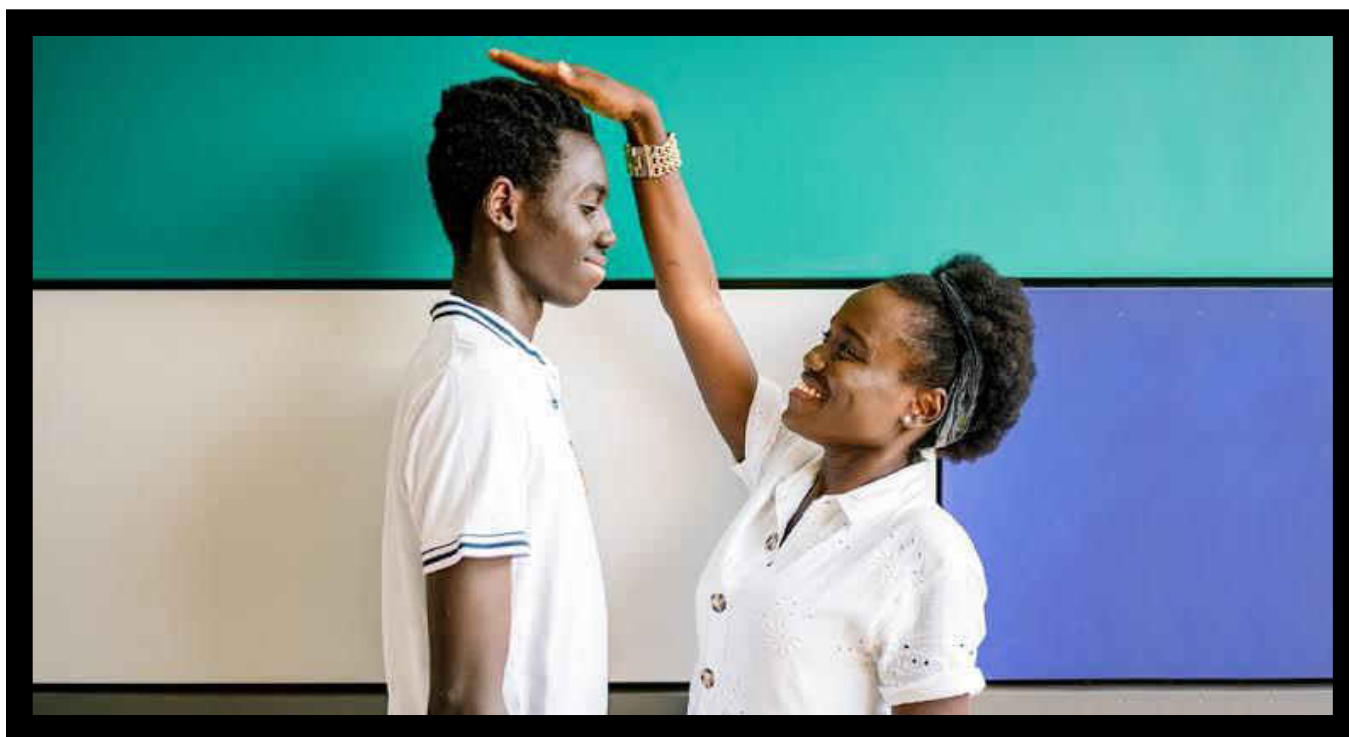
**NÃO CONFUNDIR COM
TAXA DE DESISTÊNCIA**




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

**FIM COM
ALGO MAIS**

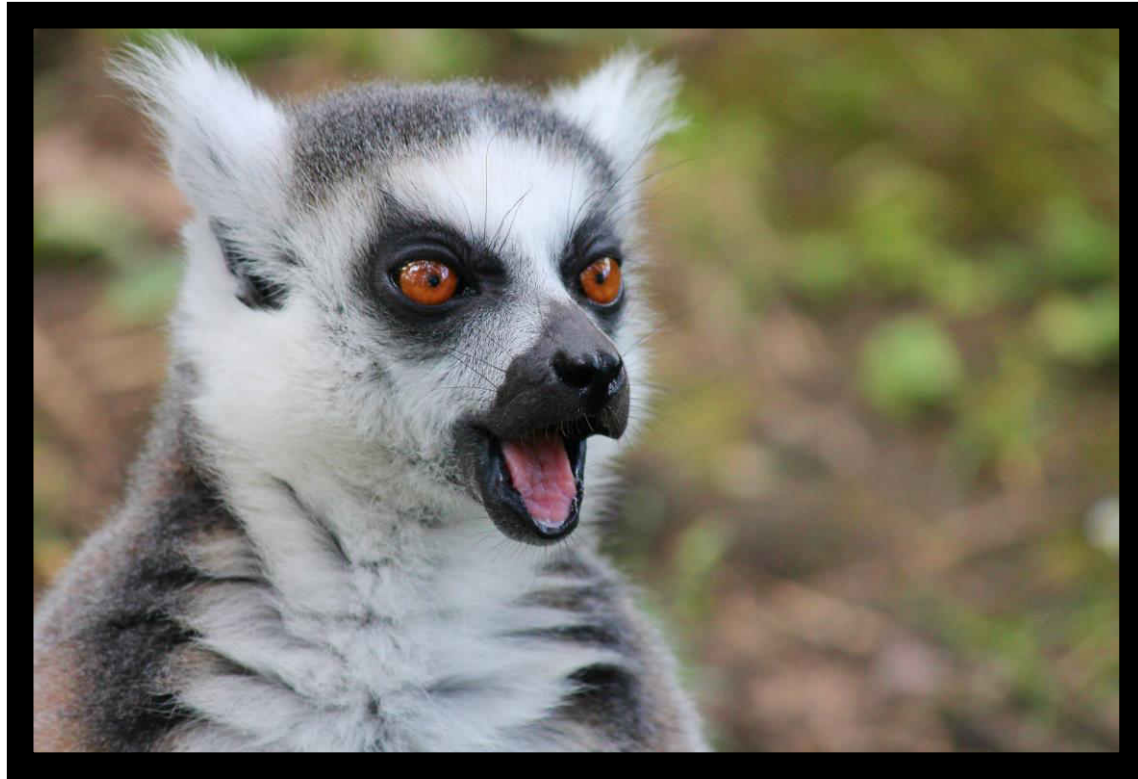
**CADA MÉTRICA APRESENTA
GANHOS E... ARMADILHAS**



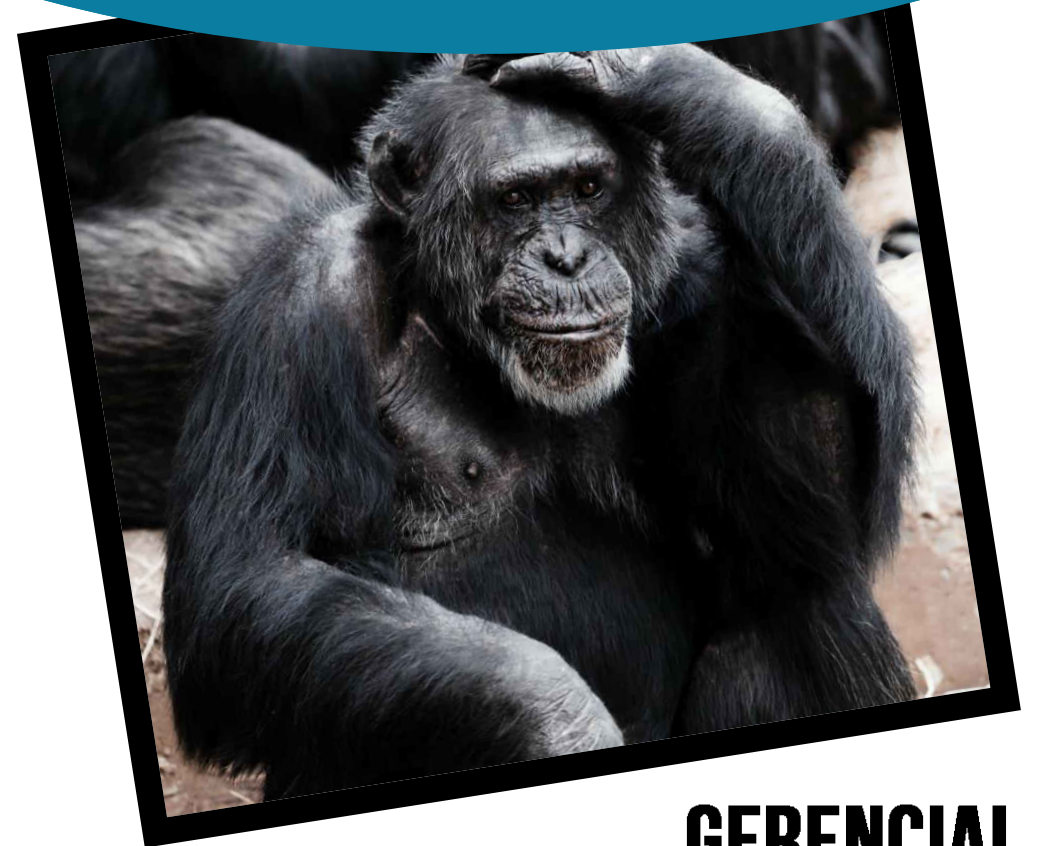
**MELHOR É USAR UMA
CESTA DE INDICADORES**



OPERACIONAL



DOIS TIPOS DE PAINÉIS DE CONTROLE



GERENCIAL

AGRADECIMENTOS E CONTATOS

CONTATO COM ROBERTO COHEN

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



QUESTIONS?