**INDICADORES DOS TICKETS GERENCIADOS PELO FRESHDESCK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **DESCRIÇÃO** | **META** |
| Quantidade de tickets vencidos | Monitoramento dos tickets vencidos de acordo com as regras descritas no ANS | 5% dos chamados atendidos |
| Quantidade de tickets reincidentes | Monitoramento dos tickets reincidentes de acordo com as regras descritas no ANS | 20% dos chamados registrados |
| Quantidade de tickets resolvidos por analista | Monitoramento da quantidade de tickets resolvidos por cada analista. | ------- |
| Quantidade de tickets vencidos por analista | Monitoramento dos tickets que cada analista deixou vencer. | 5% dos tickets |
| Tempo médio de atendimento por analista | Monitoramento do tempo médio de resolução dos tickets por analista | 1 dia e 8 horas |
| Tempo médio de resolução | Monitoramento do tempo médio de resolução de todos os tickets/analistas | 1 dia e 8 horas |

**Avaliação quinzenal**

**Período considerado:** de 31 de dezembro de 2015 a 14 de janeiro de 2016.

**Tickets compreendidos neste período:** do #381 ao # 455 (75 tickets)

**INDICADORES COM SEUS RESPECTIVOS GRÁFICOS**

**1 – Indicador de total de tickets vencidos;**

**ANÁLISE:**

# Foi verificado que a porcentagem dos tickets vencidos ficou dentro da meta;

# Relação dos tickets vencendo nos próximos dias

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ticket** | **Analista** | **Nº de dias para vencer** |
| 415 | Diego | 3 |
| 427 | Diego | 7 |
| 428 | Diego | 8 |
| 434 | Diego | 7 |
| 435 | Diego | 10 |
| 437 | Diego | 10 |
| 438 | Sérgio | 10 |
| 439 | Sérgio | 10 |
| 440 | Glauco | 10 |
| 441 | Diego | 10 |
| 442 | Macksuel | 4 |
| 443 | Diego | 11 |
| 444 | Diego | 4 horas |
| 450 | Diego | 11 |
| 452 | Glauco | 4 |
| 453 | Glauco | 8 horas |

**2 – Indicador de tickets reincidentes;**

Não houve nenhum ticket reincidente neste período.

**3 – Indicador de tickets resolvidos por Analista;**

**ANÁLISE:**

# Foi verificado que o colaborador João Vítor não teve nenhum ticket resolvido, em virtude do mesmo não ter recebido nenhum ticket para resolver.

**4 – Indicador de tickets vencidos por Analista;**

Neste período verificado só há dois ticket vencidos, os tickets # 386 e o #418, ambos do analista Diego, o qual já está tomando providência para sanar os mesmos no mais curto prazo. Os demais analistas não deixaram nenhum ticket vencer neste período.

**5 – Indicador de tempo médio de atendimento por Analista;**

# Antônio Diego (28 tickets no total, mas só foram considerados para o cálculo 15 tickets resolvidos em tempo e 2 tickets resolvidos atrasados; 11 tickets ainda não foram solucionados) – Tempo médio de resolução igual a 1 dia, 1 hora e 1 min ;

# Glauco (16 tickets no total, mas só foram considerados para o cálculo 13 tickets resolvidos em tempo; 3 tickets ainda não foram solucionados) – Tempo médio de resolução igual a 11 horas e 20 min;

# Sérgio (5 tickets no total, mas só foram considerados para o cálculo 3 tickets resolvidos em tempo; 2 tickets ainda não foram solucionados) – Tempo médio de resolução igual a 1 dia e 1 hora e 7 min;

# Macksuel (26 tickets no total, mas só foram considerados para o cálculo 25 tickets resolvidos em tempo; 1 ticket ainda não foi solucionado) – Tempo médio de resolução igual a 11 horas e 35 min;

# João Vítor (0 tickets)

**6 – Indicador do tempo médio de resolução.**

O TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO, CONSIDERANDO OS ANALISTAS DIEGO, MACKSUEL, GLAUCO E SÉRGIO, NESTE PERÍODO FOI DE 18 horas e 15 minutos.