**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 01 de janeiro de 2016 a 31 de janeiro de 2016.

**Tickets compreendidos neste período:** do #381 ao # 556 (176 tickets)

**INDICADORES COM SEUS RESPECTIVOS GRÁFICOS**

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

**ANÁLISE:**

# Foi verificado que não houve neste período nenhum ticket vencido;

# O ticket vencendo nos próximos dias é o #527.

**2 – Indicador de tickets reincidentes;**

Não houve nenhum ticket reincidente neste período.

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

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

Neste período verificado houveram 9 tickets vencidos, os tickets #416, #418, #444 # 487 e # 516, do analista Diego; os tickets #489 e #492 do analista Glauco; e os tickets # 439 e #504 do analista Sérgio. Os demais analistas não deixaram nenhum ticket vencer neste período.

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

# Antônio Diego (70 tickets) – Tempo médio de resolução igual a 14 horas e 25 min ;

# Glauco (31 tickets) – Tempo médio de resolução igual a 8 horas e 50 min;

# Sérgio (12 tickets) – Tempo médio de resolução igual a 19 horas e 45 min;

# Macksuel (51 tickets) – Tempo médio de resolução igual a 8 horas e 17 min;

# João Vítor (11 tickets) – Tempo médio de resolução igual a 3 horas e 32 min;

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

O TEMPO MÉDIO DE RESOLUÇÃO, CONSIDERANDO OS ANALISTAS DIEGO, MACKSUEL, GLAUCO, JOÃO VITOR E SÉRGIO, NESTE PERÍODO FOI DE 10 horas e 58 minutos.