**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 fevereiro de 2016 a 21 de fevereiro de 2016.

**Tickets compreendidos neste período:** do #557 ao # 615 (59 tickets)

**INDICADORES COM SEUS RESPECTIVOS GRÁFICOS**

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

**ANÁLISE:**

# Dos dois tickets vencidos, um está vencido há 11 dias e o outro há 7 dias. E ambos são de responsabilidade do analista Diego;

# Os tickets vencendo nos próximos dias são os discriminados abaixo:

#587 – Analista: Diego – Vencendo em 2 dias;

#592 – Analista: Diego – Vencendo em 3 dias;

#598 – Analista: Glauco – Vencendo em 4 dias;

#599 – Analista: Glauco – Vencendo em 7 dias;

#604 – Analista: Diego – Vencendo em 7 dias;

#609 – Analista: Macksuel – Vencendo em 8 dias;

#611 – Analista: Macksuel – Vencendo em 8 dias;

#613 – Analista: Diego – Vencendo em 8 dias;

**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 há 2 tickets vencidos, os tickets #557 e # 575, ambos do analista Diego. Os demais analistas não deixaram nenhum ticket vencer neste período.

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

# Antônio Diego (26 tickets resolvidos do total de 32 tickets recebidos) – Tempo médio de resolução igual a 15 horas e 22 min ;

# Glauco (4 tickets resolvidos do total de 6 tickets recebidos) – Tempo médio de resolução igual a 1 dia 7 horas;

# Sérgio (1 ticket resolvido do total de 1 ticket resolvido) – Tempo médio de resolução igual a 1 dia 16 horas;

# Macksuel (15 tickets resolvidos do total de 17 tickets recebidos) – Tempo médio de resolução igual a 7 horas e 40 min;

# João Vítor (3 tickets resolvidos do total de 3 tickets recebidos) – Tempo médio de resolução igual a 3 horas e 3 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 15 horas e 56 minutos.