



# KPIs Usuais



A área de Customer Service & Support é fundamental para garantir a satisfação e a lealdade dos clientes, além de contribuir para a melhoria contínua dos processos internos e da oferta de produtos e serviços.

A medição da eficiência e eficácia das operações de atendimento ao cliente é essencial para identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Neste contexto, os Key Performance Indicators (KPIs) desempenham um papel crucial ao fornecer métricas objetivas que permitem monitorar e avaliar o desempenho do serviço de suporte.

### **Tempo Médio de Resposta (TMR)**

- O Tempo Médio de Resposta (TMR) refere-se ao tempo médio que leva para a equipe de suporte responder a uma consulta do cliente.
- Este KPI é essencial para avaliar a rapidez do serviço de atendimento e a eficiência da equipe em lidar com as solicitações dos clientes.
- O TMR pode ser medido desde o momento em que a consulta é recebida até a primeira resposta enviada ao cliente.
- É importante monitorar este KPI em diferentes canais de atendimento, como telefone, e-mail, chat e redes sociais, para garantir uma resposta rápida e consistente em todos os pontos de contato.
- Ferramentas de help desk e CRM (Customer Relationship Management) são frequentemente usadas para rastrear e calcular o TMR, permitindo que as empresas identifiquem gargalos no processo de atendimento e adotem medidas para reduzir o tempo de resposta.

### **Taxa de Resolução no Primeiro Contato (First Contact Resolution - FCR)**

- A Taxa de Resolução no Primeiro Contato (First Contact Resolution - FCR) é a porcentagem de problemas resolvidos na primeira interação com o cliente.
- Este KPI é crucial para medir a eficácia do serviço de suporte e a capacidade da equipe em resolver problemas rapidamente e de forma satisfatória.
- A FCR é calculada dividindo-se o número de problemas resolvidos no primeiro contato pelo número total de contatos.
- Uma alta FCR indica que a equipe de suporte está bem treinada e

equipada para lidar com uma ampla variedade de problemas, melhorando a satisfação do cliente e reduzindo a necessidade de interações repetidas.

- Monitorar a FCR ajuda a identificar áreas onde a equipe pode precisar de treinamento adicional ou onde processos podem ser otimizados para melhorar a resolução de problemas.

## **Satisfação do Cliente (CSAT)**

- A Satisfação do Cliente (Customer Satisfaction - CSAT) é uma medida geral de quão satisfeitos os clientes estão com o produto ou serviço e o suporte recebido.
- Este KPI é fundamental para avaliar a percepção dos clientes sobre a qualidade do atendimento e identificar áreas para melhorias.
- O CSAT é geralmente medido através de pesquisas de satisfação enviadas aos clientes após a resolução de uma consulta ou interação com o suporte.
- As perguntas podem variar, mas frequentemente incluem escalas de 1 a 5 ou de 1 a 10, onde os clientes indicam seu nível de satisfação.
- Analisar as respostas permite que as empresas identifiquem tendências e áreas de insatisfação, proporcionando insights valiosos para melhorar a experiência do cliente.
- Ferramentas de feedback e plataformas de pesquisa são comumente usadas para coletar e analisar os dados de CSAT.

## **Tempo Médio de Resolução (TMR)**

- O Tempo Médio de Resolução (TMR) refere-se ao tempo médio necessário para resolver completamente uma consulta ou problema do cliente.
- Este KPI é vital para medir a eficiência do processo de suporte e a capacidade da equipe em fornecer soluções rápidas e eficazes.
- Para calcular o TMR, é importante rastrear o tempo desde o início da consulta até a sua resolução final.
- Este KPI pode ser monitorado para diferentes tipos de problemas e canais

de atendimento, ajudando a identificar áreas onde o tempo de resolução pode ser reduzido.

- Ferramentas de gestão de tickets e sistemas de CRM são essenciais para rastrear e analisar o TMR, permitindo que as empresas implementem melhorias nos processos e na alocação de recursos para reduzir o tempo de resolução.

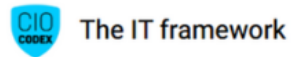
## **Volume de Contato**

- O Volume de Contato refere-se ao número de consultas de suporte recebidas em um determinado período.
- Este KPI é crucial para entender a demanda pelo serviço de suporte e para planejar a capacidade da equipe de atendimento.
- Monitorar o volume de contato ajuda a identificar picos e padrões na demanda por suporte, permitindo uma melhor alocação de recursos e planejamento de horários de trabalho.
- Analisar o volume de contato por canal (telefone, e-mail, chat, redes sociais) também pode fornecer insights sobre as preferências dos clientes e a eficácia de cada canal de atendimento.
- Ferramentas de help desk e CRM são usadas para rastrear o volume de contato e fornecer dados detalhados que ajudam na gestão do fluxo de trabalho e na melhoria do atendimento ao cliente.



### **CIO Codex**

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



## The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável