

Sobre KPI

O que é?

KPI é uma sigla derivada de uma expressão do idioma inglês: Key Performance Indicator (Indicador-Chave de Performance). Sua função é gerar uma métrica para avaliação com base nos dados coletados, para verificar a qualidade do serviço proposto.



Cálculo retenção de chamados

- São recuperados os atendimentos do usuário finalizados do início do mês corrente até o dia corrente.
- Percorre cada movimento do chamado verificando se o atendimento foi escalado para outro usuário em algum momento. Isso faz com que esse chamado seja considerado não retido.
- Também é feita a verificação se o chamado foi enviado para programação. Caso ele tenha sido enviado à programação o chamado retorna para a contagem de retidos, pois não era um problema solucionável no suporte.
- Obs. Chamados encaminhados não retiram % de retido.

Cálculo ANS

O cálculo de ans considera todos os atendimentos do usuário no período e se a resolução do problema foi efetuada dentro do tempo proposto.

Informações sobre ans podem ser encontradas em: [Sobre ANS | Fiorilli Software | Ajuda ao usuário](#)

Cálculo avaliação

O cálculo de avaliação considera todas as notas atribuídas a atendimentos finalizados pelo usuário no período em questão.

Cálculo reincidência

O cálculo de reincidência é feito com base na quantidade de atendimentos do usuários que foram classificados como reincidentes vs quantidade total de atendimentos.

Cálculo preenchimento de chamado

- São recuperados os atendimentos do usuário finalizados do início do mês corrente até o dia corrente.
- É feita a verificação do preenchimento da mensagem inserida na finalização do atendimento caso algum item da verificação seja satisfeito o atendimento é considerado como não preenchido. As verificações são:
 - Se a mensagem está vazia
 - Se a mensagem tem menos que 15 caracteres
 - Se cada letra da mensagem é repetida em mais de 60% do total de letras(para evitar aaaaaaaa)
 - Se cada palavra da mensagem é repetida em mais de 60% do total de palavras (para evitar abc, abc).
- Também é considerado nesse cálculo o preenchimento dos dados na abertura do atendimento, para este caso a regra é única:
 - Deve ser preenchido até 2* a quantidade de caracteres do template importado.

Cálculo timespent

- É verificado no cadastro do usuário o total de horas diárias.
- Percorre do primeiro dia do mês atual até o dia corrente, verificando se o dia é feriado, se o usuário esteve de férias nesse período ou se não faz parte da jornada do usuário, caso satisfaça alguma destas condições ele não é contabilizado no total de dias.
- Multiplica-se o total de horas diárias pela quantidade de dias contabilizados.
- São buscados os movimentos do usuário neste período e somado o total de horas, após somar é multiplicado pelo total de dias contabilizados.
- O total do cálculo acima é dividido pelo total do primeiro cálculo, resultando no percentual de timespent cumprido.