

# Sobre monitoramento

## O que é?

O monitoramento disponibiliza uma visualização em tempo real do andamento dos suportes e indica alertas de possíveis problemas.

## Cards

### Atendimento

#### Na fila

Total de atendimentos abertos mas que ainda não foram atribuídos e não passaram pelo complemento de dados.

#### Tempo max. na fila

Dentre os atendimentos na fila, traz o de maior tempo (comparando data e hora atuais à data e hora da criação).

#### Atribuídos sem classificação

Atendimentos abertos que já tem um responsável, mas ainda não passaram pelo complemento de dados.

#### Em atendimento

Atendimentos que tem responsável e passaram pelo complemento de dados.

#### Atendimentos por atendente

Divide o total de atendimentos pelo total de atendentes.

## Hoje

### Tempo médio de espera

Calcula o tempo médio da abertura do atendimento, até o complemento dos dados (geração do ANS) na fila.

### Tempo médio de resposta

Calcula o tempo médio do complemento dos dados (geração do ANS) até a primeira resposta ao cliente.

### Tempo médio de atendimento

Calcula o tempo médio da primeira resposta até a finalização do atendimento.

## **Aberto**

Total de atendimentos abertos no dia.

## **Solicitado p/representante**

Total de atendimentos em que o solicitante foi um representante.

## **Fechados**

Total de atendimentos fechados no dia.

## **Enviados para desenv**

Total de atendimentos enviados para desenvolvimento no dia.

## **Grids**

### **Em alerta**

- 1 - Chamados que foram encaminhados à clientes e estão há mais de 48 horas (corridas) com eles. Por ordem de maior tempo, os que estão a maior tempo devem aparecer primeiro. Na coluna Alerta deverá mostrar “Parado com o Cliente” e na coluna Sugestão deve aparecer “Entre em contato com o Cliente e veja se pode ajudar.”.
- 2 - Chamados com status “Retornou do desenvolvimento”. Na coluna Alerta deverá mostrar “Atendimento concluído” e na sugestão coluna sugestão, “Encerre o atendimento e avise o Cliente que o item solicitado já foi entregue ou será na próxima versão.”
- 3 - Chamados com ANS vencida e o último movimento tem menos de 24h. Na coluna Alerta deverá mostrar “ANS fora do prazo” e na sugestão “Atue imediatamente para resolver essa questão.”
- 4 - Chamados com ANS vencida e último movimento a mais de 24h01m. Na coluna Alerta deverá mostrar “Chamado fracassado” e na sugestão “O atendimento deverá ser finalizado imediatamente.”
- 5 - Chamados com status “Aguardando desenvolvimento” que possua pendentes apenas item de backlog do tipo teste, cuja data de criação seja maior que 2 dias. Na coluna Alerta deverá mostrar “Aguardando testes” e na sugestão coluna sugestão, “Verifique com a equipe de teste.”
- 6 - Chamados cujo último movimento ultrapassa 96 horas na coluna de

Alerta deverá ser mostrado “Atendimento esquecido” na coluna sugestão “O atendimento deverá ser finalizado imediatamente.”

- Para eliminar duplicidades são utilizadas as seguintes regras:
  - Quando um item estiver relacionado ao 1 e ao 6, deverá ser mostrado 1.
  - Quando um item estiver relacionado ao 2 e ao 6, deverá ser mostrado 2.
  - Quando um item estiver relacionado ao 3 e ao 6, deverá ser mostrado 6.
  - Quando um item estiver relacionado ao 4 e ao 6, deverá ser mostrado 6.
  - Quando um item estiver relacionado ao 3 e ao 4, deverá ser mostrado 4.
  - Quando um item estiver relacionado ao 5 e ao 6, deverá ser mostrado 5.