



# Como melhorar o Suporte ao cliente utilizando dados.



# Sobre mim.

---

Graduado em Processos Gerenciais.

10 anos de experiência em atendimento ao cliente.

Professor de dança e cerimonialista.

Hobbies: Netflix, família, amigos 🍺🍺



## Guilherme Fernandes

Customer Success - Suporte

[linked.in/guilhermefernandes](https://www.linkedin.com/in/guilhermefernandes)

+55 31 975149806

O que é **SUPORTE** pra você?

---

Falta de conhecimento estratégico.

**Dor:** Falta de histórico de dúvidas.

Falta de conhecimento técnico.

Como melhorar o Suporte ao cliente utilizando dados.

---

## ENTENDENDO O SUPORTE:



Conhecimento  
do produto



Treinamento e  
preparação



Normas,  
processos e  
procedimentos

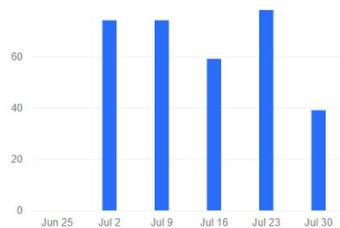


Sistema de  
atendimento

## ● Gestão à vista

### New inbound conversations ⓘ

324 ▲70 from previous 31 days



### Conversations replied to ⓘ

341 ▲63 from previous 31 days



### Median first response time ⓘ

2m 2s ▼14s from previous 31 days



### Median time to close ⓘ

1h 12m ▼11m 39s from previous 31 days

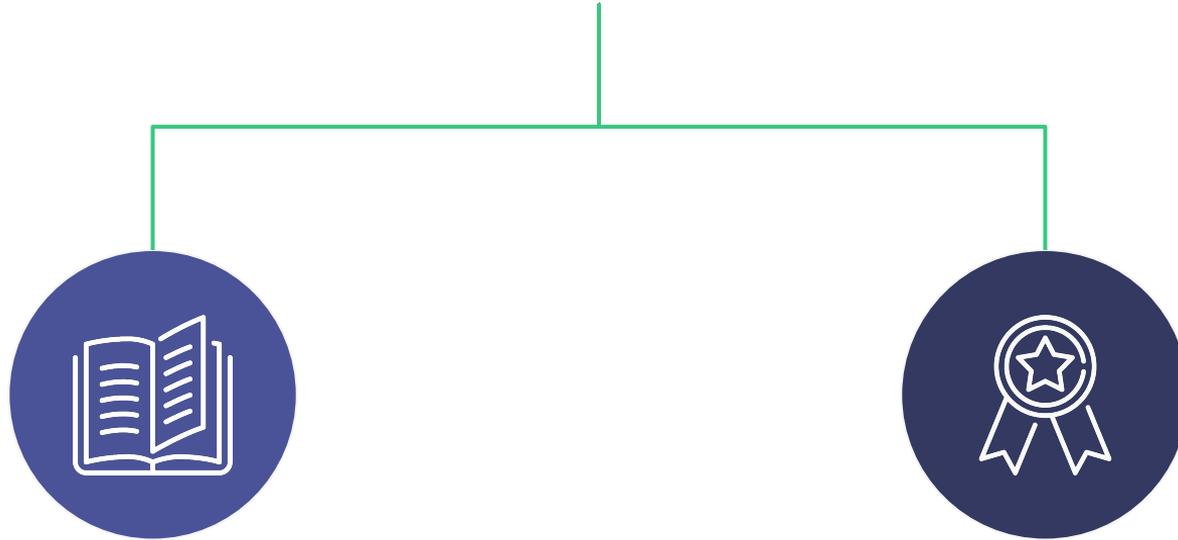


Por que desenvolver um  
**projeto utilizando dados?**



**NECESSIDADE:** Tornar o **suporte ao cliente** mais **estratégico**.

# ESTRATÉGIA.



**PLANEJAMENTO**

**PREVISÃO**



# 3 grandes erros por falta de dados

1

NÃO CONSEGUIR  
MEDIR  
IMPACTOS

2

FALTA DE  
TOMADA DE  
DECISÃO

3

ACREDITAR QUE  
TUDO É UM  
PROBLEMA

# Estruturação dos dados:



**Tags em atendimentos**

Implementação na ferramenta



**Extração dos dados brutos.**



**Dashboard de gestão à vista.**



**Padronização do processo.**



**Estudo dos dados, aplicação de fórmulas =  
INFORMAÇÃO**

Já na primeira extração de dados,  
ganhamos novos indicadores:

**0%** **CONVERSAS OUTBOUND** EM 2018

**5%** **CONVERSAS OUTBOUND** EM ABRIL 2019

De **482** conversas, **12,4%** não terminavam  
com o mesmo **atendente.**

## ● Gestão à vista

### dito Análise de Atendimentos do Suporte



## ● Gestão à vista

### dito Análise de Atendimentos do Suporte



## Pontos que foram melhorados:

**3,3%** ATENDIMENTOS TRANSFERIDOS  
**100%** DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES  
**10%** ATENDIMENTO PROATIVO

# Resultados e melhorias para a área.



Entender melhor o cliente.



Percepção de tudo que está fora do padrão.



Melhor alocação do time.



Medição de impactos.



Histórico de problemas e dúvidas.



Mais ações proativas e coerentes.

*“Esse projeto além de ajudar a **equipe de CS** a identificar gaps e tomar **ações proativas** para atender **melhor os clientes**, também ajuda a **Dito** como um todo a identificar problemas e anomalias no produto rapidamente, caso determinadas categorias estejam ocorrendo mais que o normal, evitando que o **cliente** seja afetado em casos de **queda e/ou bugs**.”*

**Leandro Correa - Cientista de Dados**

*“Com o **crescimento no volume de dados** nos dias atuais, analisar e gerar insights a partir desses dados gera cada vez mais valor para as empresas. **Na Dito**, utilizamos dados para **melhorar a experiência dos nossos clientes**, antecipar problemas analisando dados históricos, tomar **ações proativas** para melhoria de processos e entender cada vez melhor do **nosso produto** e dos **nossos clientes**. Os dados de **Suporte** são o feedback mais valioso que poderíamos ter. **São a voz dos nossos clientes**”*

**Luiz Quevedo - Cientista de Dados**

Como entregar **sucesso em maior escala ?**

# Dito Score

	Métrica	Critério	Janela	Pontuação	Peso	
Uso	Fez login	Sim	7 dias	1,0	0,900	
		Não	7 dias	0,0		
	Criou notificação	Sim	7 dias	1,0	0,300	
		Não	7 dias	0,0		
	Enviou notificação	Sim	7 dias	1,0	0,300	
		Não	7 dias	0,0		
Possui recorrente	Sim	7 dias	1,0	0,600		
	Não	7 dias	0,0			
Resultado	Taxa de entrega	≥ 0% e < 85%	7 dias	0,0	0,600	
		≥ 85% e < 95%	7 dias	0,3		
		≥ 95% e < 98%	7 dias	0,6		
		≥ 98%	7 dias	1,0		
	Taxa de abertura	≥ 0% e < 5%	7 dias	0,0	0,400	
		≥ 5% e < 8%	7 dias	0,3		
		≥ 8% e < 15%	7 dias	0,6		
		≥ 15%	7 dias	1,0		
	Taxa de rejeição	≥ 0% e < 0,75%	7 dias	1,0	0,200	
		≥ 0,75% e < 1,5%	7 dias	0,6		
		≥ 1,5% e < 2,25%	7 dias	0,3		
		≥ 2,25%	7 dias	0,0		
	ROI (influenciada)	MRR < 3k	≥ 0 e < 3	30 dias	0,0	0,900
			≥ 3 e < 6	30 dias	0,3	
			≥ 6 e < 9	30 dias	0,6	
			≥ 9	30 dias	1,0	
		MRR ≥ 3k e < 6k	≥ 0 e < 5	30 dias	0,0	
			≥ 5 e < 10	30 dias	0,3	
≥ 10 e < 15			30 dias	0,6		
≥ 15			30 dias	1,0		
MRR ≥ 6k e < 9k		≥ 0 e < 7	30 dias	0,0		
		≥ 7 e < 14	30 dias	0,3		
		≥ 14 e < 21	30 dias	0,6		
		≥ 21	30 dias	1,0		
MRR ≥ 9k		≥ 0 e < 9	30 dias	0,0		
		≥ 9 e < 18	30 dias	0,3		
	≥ 18 e < 27	30 dias	0,6			
	≥ 27	30 dias	1,0			
Satisfação	NPS	Avaliação do cliente	Última resposta	Cálculo do NPS das respostas	0,008	

Fez login

0,9

ROI (influenciada)

0,9

NPS

0,8

Entrega

0,6

Possui recorrente

0,6

Abertura

0,4

Criou notificação

0,3

Enviou notificação

0,3

Rejeição

0,2

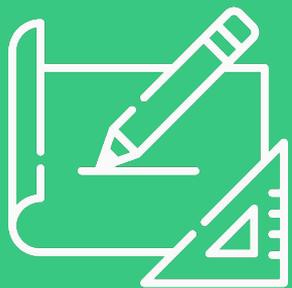
PESO NO  
SCORE



Nós precisamos nos preocupar com o **resultado do cliente.**



O time precisa estar engajado no **mesmo objetivo.**



Confiar nos dados para tomada de decisão, e principalmente dar andamento em **projetos da área.**

Dúvidas?



**OBRIGADO.**

**Guilherme Fernandes**

[dito.com.br](https://dito.com.br)