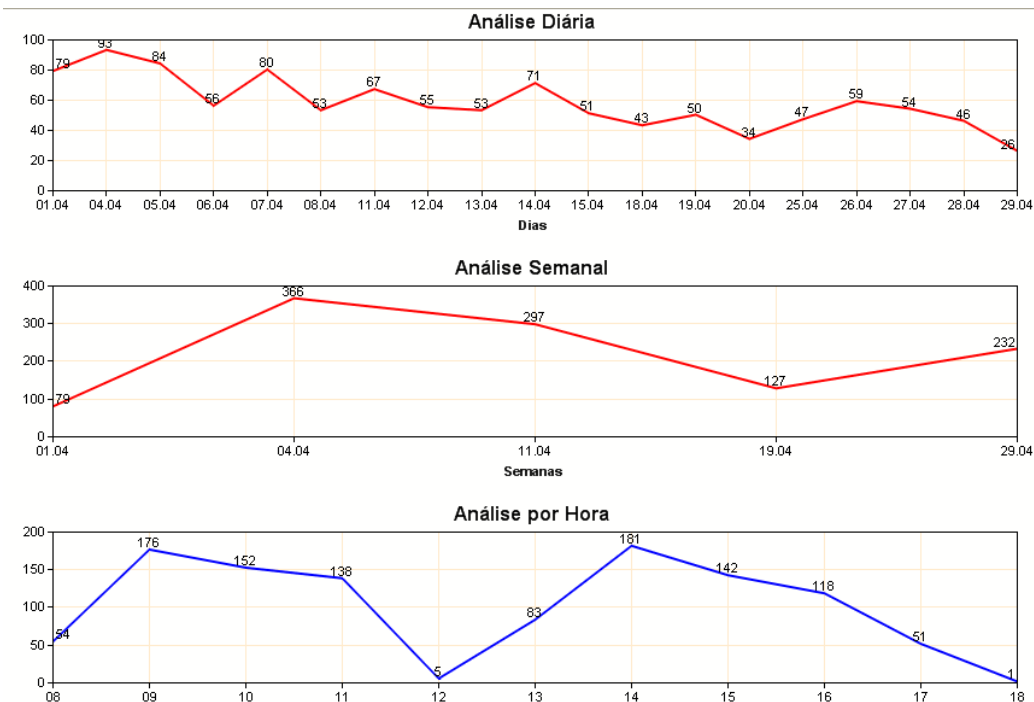


RELATÓRIO DE ATENDIMENTO MÊS DE ABRIL/2011

Gráfico de análise quantitativa de atendimentos



TOTAL ATENDIMENTOS ABRIL/2011 – 1.101

MÉDIA DE ATENDIMENTO DIA ÚTIL = 61,17 ATENDIMENTOS

*Não estão incluídos atendimentos remanescente pelo Skype e/ou MSN, implantações e treinamento.

Fila de Espera - Análise Mensal

Análise do Quantitativo de Atendimentos

Setor	04.2011	Total
SUPOORTE	1094	1094
DEPTO. COMERCIAL/VENDA DE SISTEMAS	1	1
DEPTO. FINANCEIRO/COBRANÇA	6	6
Totais :	1101	1101

Filtro/Filter: (Abertos em 01/04/2011 e 30/04/2011) 1 / 1

Análise por Setor

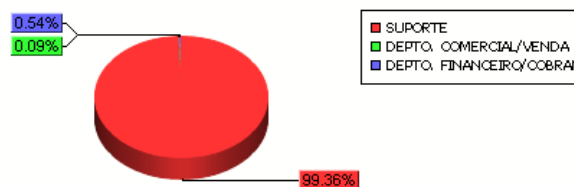
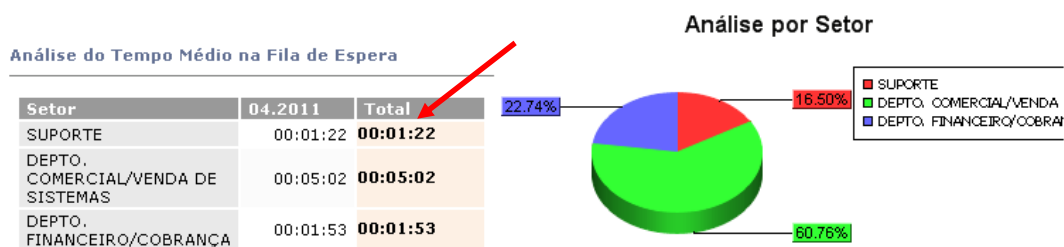


GRÁFICO TEMPO MÉDIO EM FILA DE ESPERA



ANÁLISE DE AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Ótimo	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Total
69	30	7	2	108
39	29	2	1	71
140	83	10	5	238
11	3	1		15
8	5	2	2	17
70	37	2	2	111
78	47	4	1	130
	1			1
415	235	28	13	0

Filtro/Filter: (Abertos em 01/04/2011 e 30/04/2011)



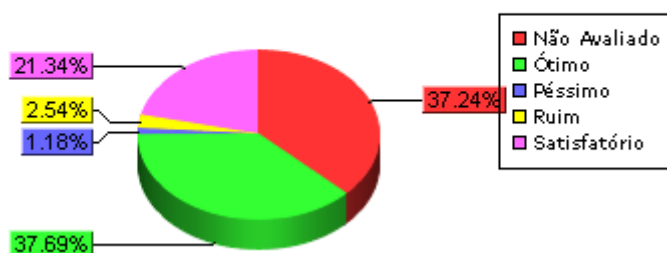
ÍNDICE DE:
94,01%

Os atendimentos com avaliação negativa, são avaliados pelo grupo para entender o motivo e elaborar ações para melhorar a satisfação do cliente, onde cada histórico é revisto.

ANÁLISE DE AVALIAÇÃO COM CHAMADOS NÃO AVALIADOS

Ótimo	Satisfatório	Ruim	Péssimo	Não Avaliado	Total
69	30	7	2	73	181
39	29	2	1	76	147
140	83	10	5	105	343
11	3	1		10	25
8	5	2	2	17	34
70	37	2	2	65	176
78	47	4	1	61	191
	1			1	2
				2	2
415	235	28	13	410	0

Análise por Avaliação



No mês de abril a Pilotis fez algumas ações internas visando melhorar o atendimento e qualidade do trabalho.

- Nova sede, a Pilotis está em um espaço maior, com salas de apoio, está trazendo o desenvolvimento da cidade de Joinville para Florianópolis visando integrar todas as áreas da empresa;

- Com ajuda de uma consultoria externa implantou um sistema de controle de versões do sistema ILUX, com gerenciamento total das atividades relacionadas ao desenvolvimento.

- Está implantando uma ferramenta de gestão de projetos e acompanhamento de solicitações de desenvolvimentos. Estas ações fazem parte de um projeto interno de implementação de uma metodologia de desenvolvimento usando as melhores práticas do mercado.

- Treinamento com toda equipe de suporte, abordando temas como gestão de serviços, atendimento, nota eletrônica e tributação.

Não esqueça de avaliar o atendimento, é ponto chave para melhorar o nosso atendimento, contamos com você.

Pilotis Soluções para Revendas, conte conosco.

www.pilotis.com.br