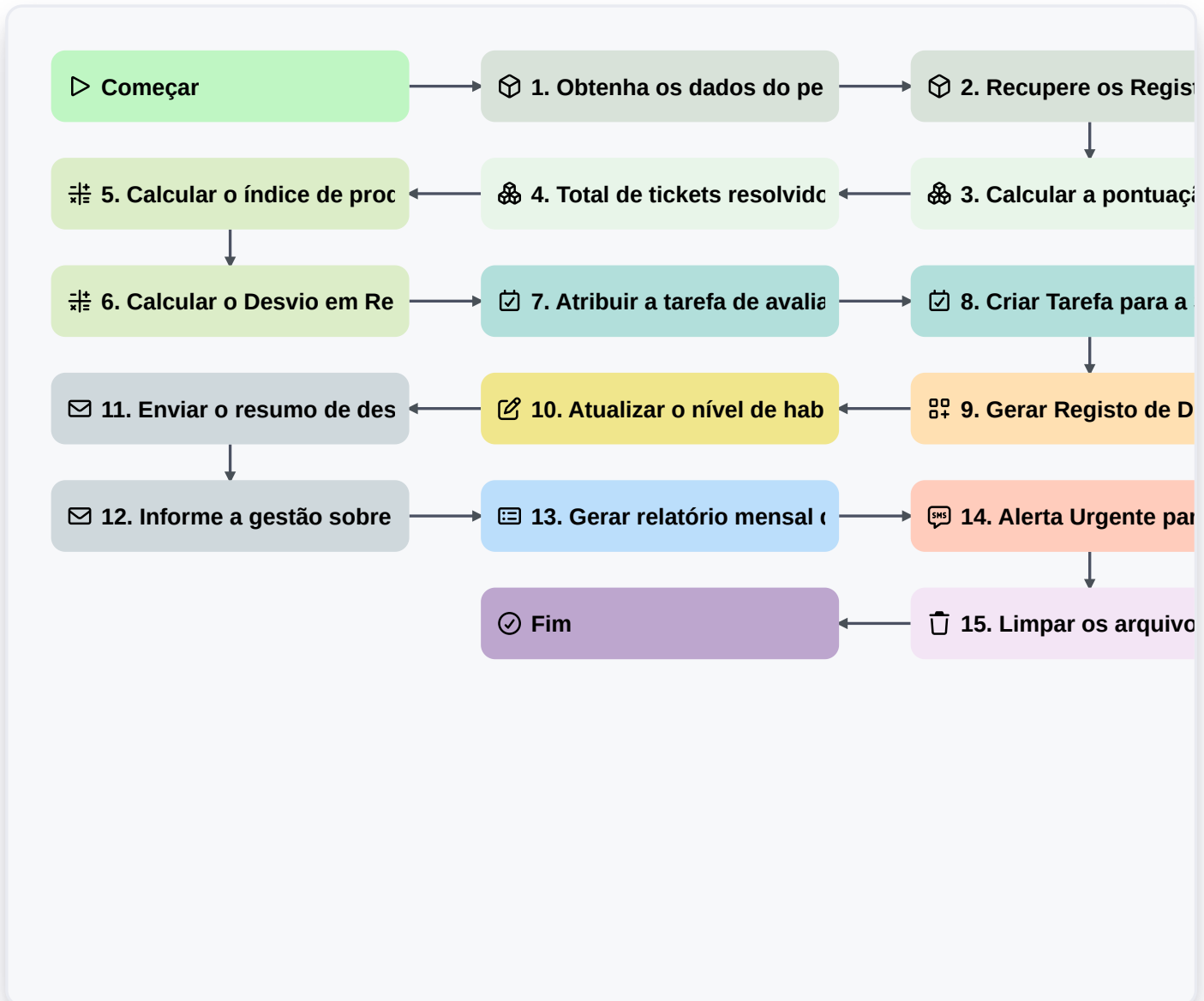


Fluxo De Trabalho Para O Acompanhamento Do Desempenho Dos Agentes



▶ **Começar**

Início do fluxo de trabalho/processo.

📦 **1. Obtenha os dados do perfil do agente.**

Recupere os detalhes do agente, incluindo nome, função e equipa atribuída, a partir do Modelo de Dados do Agente.

📦 **2. Recupere os Registos Históricos de Desempenho**

Obtenha todos os registos de tarefas concluídas e as métricas de desempenho do agente específico para o mês corrente.

🔗 **3. Calcular a pontuação média de qualidade.**

Calcule a média de todas as pontuações da categoria «Auditoria de Qualidade» das avaliações de desempenho mais recentes.

🔗 **4. Total de tickets resolvidos**

Calcule o número total de entradas com o estado «Resolvido» que estão associadas ao ID do agente.

5. Calcular o índice de produtividade

Calcule a seguinte fórmula: (Número Total de Tickets Resolvidos * 0,6) + (Pontuação Média de Qualidade * 0,4) para obter um índice de desempenho ponderado.

6. Calcular o Desvio em Relação ao KPI

Calcule a diferença entre o Índice de Produtividade calculado e a meta de Desempenho-Chave (KPI) pré-definida para a equipa.

7. Atribuir a tarefa de avaliação de desempenho.

Crie uma tarefa para que o líder da equipa analise as métricas calculadas e forneça comentários qualitativos.

8. Criar Tarefa para a Sessão de Coaching

Se a Pontuação de Produtividade estiver abaixo do limite estabelecido, crie uma tarefa para que o supervisor agende uma sessão individual de orientação.

9. Gerar Registo de Desempenho

Crie uma nova entrada no modelo de dados «Resumo Mensal de Desempenho», contendo as métricas agregadas e a pontuação calculada.

10. Atualizar o nível de habilidade do agente

Atualize o campo «Nível de Competência» no Modelo de Dados do Agente com base nos novos resultados de desempenho.

11. Enviar o resumo de desempenho ao agente.

Envie um e-mail automático para o endereço de e-mail do agente, contendo os principais destaques e resultados do mês.

12. Informe a gestão sobre o baixo desempenho.

Envie um e-mail de alerta ao chefe do departamento se a diferença de desempenho for negativa.

13. Gerar relatório mensal de desempenho em formato PDF.

Elabore um relatório formal a partir dos dados da avaliação de desempenho, para fins de arquivo e para as reuniões mensais de análise.

14. Alerta Urgente para Técnicos/Treinadores

Envie uma notificação por SMS ao supervisor caso seja criada uma tarefa de acompanhamento urgente devido a quedas significativas nos indicadores-chave de desempenho (KPIs).

15. Limpar os arquivos de registro de cálculos temporários.

Apague as entradas temporárias dos cálculos brutos utilizadas durante o processo de agregação, a fim de manter a integridade dos dados.

Fim

Fim do fluxo de trabalho/processo.