

Como montar o mapa de pendências da sua operação

9.854 chamados abertos, 7.817 com mais de 7 dias, e ninguém via. O dado estava todo no sistema. Faltava transformar registro bruto em pauta de gestão. O passo a passo, replicável em qualquer ferramenta de chamados.

1

Extraia a base inteira

Todos os registros, abertos e fechados, com data de abertura, status, fila e responsável. IA ajuda a ler o volume. A pergunta é humana.

2

Responda 3 perguntas

Quantos estão parados, há quanto tempo, e de quem é cada um. Relatório de volume do mês e ranking de área não respondem nenhuma das três.

3

Corte por aging, não por volume

Até 7 dias é fila viva. Acima de 7 dias é estoque de promessa quebrada. Esse corte muda a natureza da conversa de gestão.

4

Dê dono a cada fila

Pendência sem nome ao lado não é pendência. É paisagem. Cada fila com um responsável que reporta o aging dela no ritual.

5

Transforme em ritual

Aging na mesa toda semana, meta de redução por área, mesmo dia, mesma cadência. Sem ritual, o mapa vira mais um relatório.

Nenhuma tecnologia nova comprada. Nenhuma consultoria contratada. O que faltava era a pergunta: sua ferramenta de chamados é instrumento de gestão ou cemitério de dado?

Reinaldo Donadio · reinaldodonadio.com.br · área Ferramentas: download direto, sem cadastro