

LDI CRISTAIS

Análises Setembro 26

Atendimentos de Setembro

hablla

Dados

Feed

18

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

LDI Cristais

www.ldicristais.com...

Voltar

Atendimentos

stas, relatórios e dashboards de atendimento.

Todos os atendimentos

Dashboard

Atendentes

Atendimentos por etiquetas

Atendimentos por motivo

Atendimentos por usuários

Atendimentos por pessoa

Atendimentos por organização

Tempos de atendimento

Tempos de atendimento em fluxo

Tempos de atendimento na fila

Histórico de atendimentos (5586)

Pesquise por um atendimento

Gerenciar atendimentos

Tempo	Status	Pessoa	Motivo	Conexão	Atendente - Setor	Data	Avaliação
17:15:10	Em atendimento	IVO - IVO SANTANA R...		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Karina Cardoso. 04 - Direcionado	Criado em 30/09/26 - 23:26	
Finalizado	Finalizado	FRANCISCO - FRANC...	Solicitação de NF-e/ra...	LDI META whatsapp	Bianca Moraes 04 - Direcionado	Criado em 30/09/26 - 21:42	
19:18:19	Em atendimento	LUNA SILVA		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rose Silva Loja Virtual- LDI Cristais	Criado em 30/09/26 - 21:09	
20:13:56	Em atendimento	MARIA - MARIA MAG...		LDI META whatsapp	Karina Cardoso. 04 - Direcionado	Criado em 30/09/26 - 20:29	
Finalizado	Finalizado	Karina Facó Pessoal	Informações Atacado/...	LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rosiane Aguiar Loja Virtual- LDI Cristais	Criado em 30/09/26 - 20:29	
20:28:22	Em atendimento	kokoranti kapot		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rose Silva Loja Virtual- LDI Cristais	Criado em 30/09/26 - 20:13	
08:27:13	Em atendimento	ANDREA - ANDREA - ...		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Sheyla Elisangela 02 - Consultores	Criado em 30/09/26 - 19:51	
Finalizado	Finalizado	ADELSON - ANTONI...	Venda realizada - Loja	LDI META whatsapp	Moises Lameira 04 - Direcionado	Criado em 30/09/26 - 19:40	
22:19:54	Em atendimento	Daniela - Senhorita At...		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rose Silva Loja Virtual- LDI Cristais	Criado em 30/09/26 - 18:22	
08:51:44	Em atendimento	Sol ❤️		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	RAY ALVES 01 - Atendimento	Criado em 30/09/26 - 18:12	
22:40:58	Em atendimento	MARINA DA SILVA (J...		LDI META whatsapp	Flavia Gomes 04 - Direcionado	Criado em 30/09/26 - 18:02	
08:37:38	Em atendimento	Ana Nascimento ❤️ 🍷		LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	RAY ALVES 01 - Atendimento	Criado em 30/09/26 - 17:51	

7177 (AGO) - 5586 = - 1.591 (22,2%)

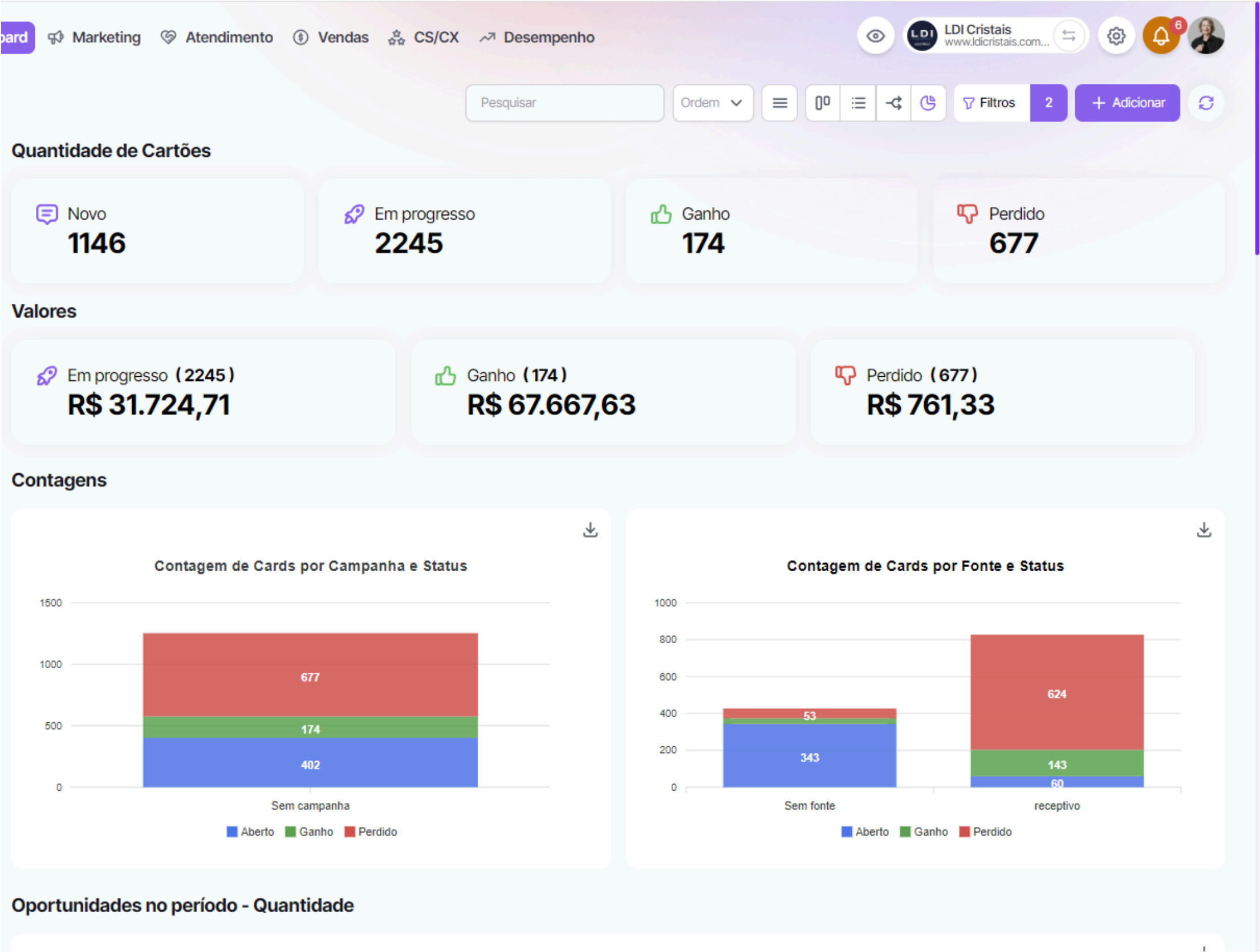
Setembro registrou **5.586** atendimentos, **redução de 22,2%** em relação a agosto.

O volume representa **2.094 clientes únicos**.

Ponto de atenção: acompanhar se a **redução está relacionada a sazonalidade, volume de campanhas ou mudança no comportamento da demanda**.

Mas comparado a **Setembro de 2025 (2173)**, tivemos um **aumento de 157,1%**.

CRM - Ecommerce Atendimento



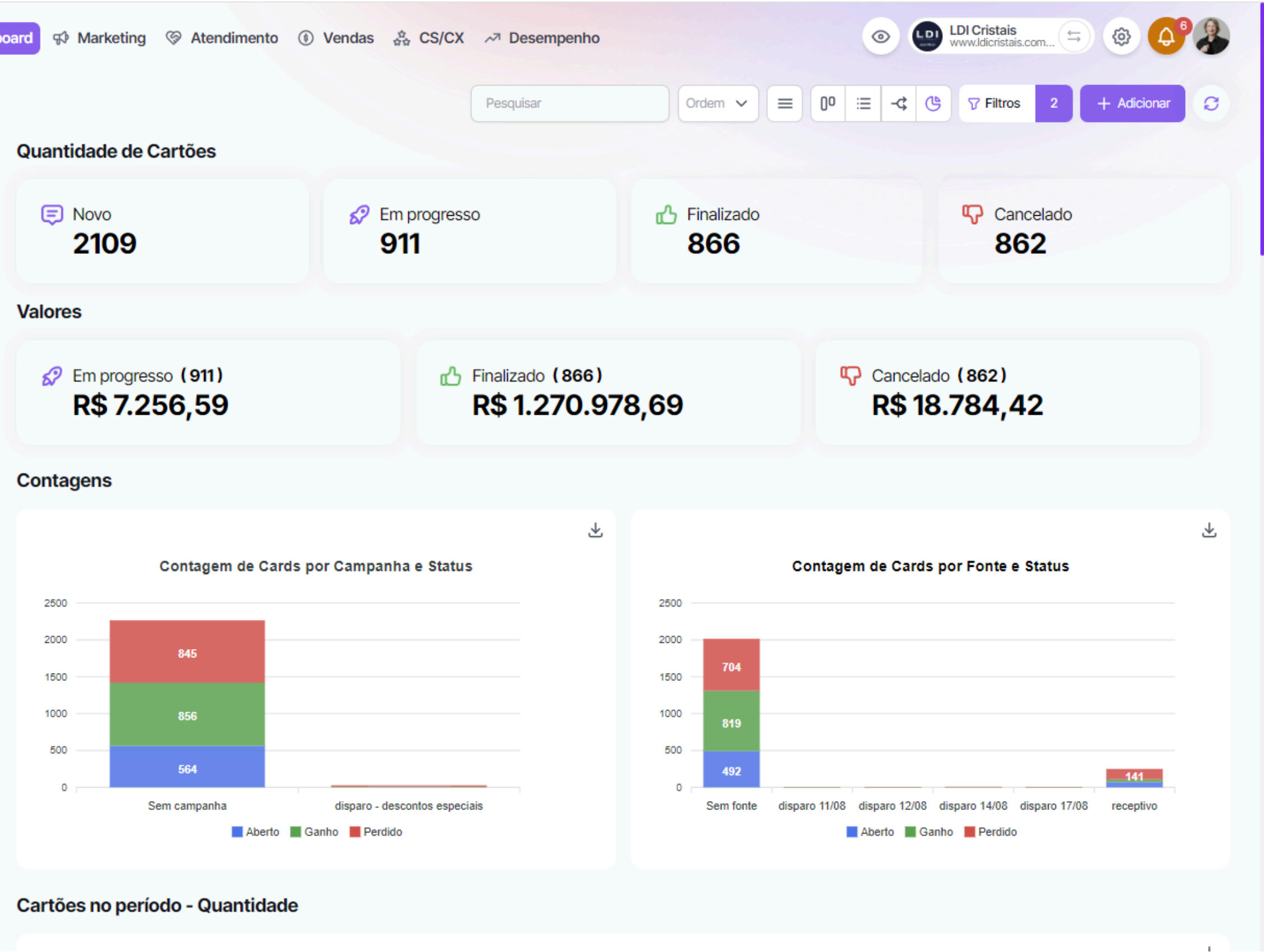
CRM de Ecommerce Atendimento:

1.146 novos cards, 2.245 em progresso, 174 ganhos e 677 perdidos, além dos valores associados.

Como esse quadro mistura atendimento, informação, relacionamento e venda, a leitura precisa ser diferente do CRM de Vendas.

Dos **918 clientes únicos** (informação na exportação de cards do quadro) cerca de **32,8%** também aparecem posteriormente no **CRM de Vendas**, indicando movimentação **entre os canais**.

CRM - Vendas



Consultor	Retomadas
Bianca Moraes	28
Sheyla Elisangela	22
Cleia Borge	21
Karina Cardoso	17
Flavia Gomes	7
Moises Lameira	7
Ray Alves	3
Iara Alves	2
Rose Silva	1

Automações e retomadas

Os fluxos de Automações implementados movimentou 986 sessões no período e registrou 181 retomadas/levantadas de mão, envolvendo 158 clientes únicos — equivalente a 18,4% das sessões movimentadas.

Das retomadas, 108 tiveram consultor identificado, enquanto 73 ficaram sem atendente associado no registro.

O indicador passa a permitir acompanhamento não apenas do volume automatizado, mas principalmente da capacidade das réguas de gerar reengajamento, bem como das próximas automações a serem implementadas.

Visão por consultor — Vendas

Consultor	Cards	Ganhos	Perdidos	Em andamento	Conversão*	Valor ganho
Bianca Moraes	355	180	147	28	55.00%	R\$187,264.61
Cleia Borge	327	156	84	87	65.00%	R\$302,457.25
Sheyla Elisangela	308	160	95	53	62.70%	R\$184,850.55
Moises Lameira	248	111	103	34	51.90%	R\$302,642.25
Ray Alves	250	41	111	98	27.00%	R\$5,633.08
Karina Cardoso	210	59	75	76	44.00%	R\$30,649.96
Flavia Gomes	70	45	14	11	76.30%	R\$105,228.10

A performance dos consultores apresenta diferenças relevantes em conversão, volume e valor gerado.

Cleia e Sheyla combinam bom volume com taxas de **conversão acima de 60%**, enquanto **Moises** se destaca pelo **maior valor ganho**, mesmo com menor volume de conversões.

Flavia apresenta a **maior taxa de conversão**, porém sobre uma **base menor de oportunidades**.

Visão por consultor — Ecommerce

Usuário	Novos Ago	Novos Set	Variação	Ganhos Ago	Ganhos Set	Valor ganho Ago	Valor ganho Set
Angelica	1	72	71	0	23	R\$0	R\$2,113.04
Bianca Moraes	26	67	41	1	6	R\$594.00	R\$3,018.60
Cleia Borge	4	63	59	1	13	R\$154.44	R\$5,558.38
Flavia Gomes	2	12	10	1	0	R\$404.96	R\$0
Iara Alves	0	1	1	0	0	R\$0	R\$0
Karina Cardoso	4	33	29	3	4	R\$506.95	R\$806.56
Moises Lameira	5	15	10	4	7	R\$533.00	R\$5,750.00
Ray Alves	4	33	29	1	10	R\$167.81	R\$2,385.56
Rose Silva	825	162	-663	127	42	R\$103,167.19	R\$15,845.06
Rosiane Aguiar	41	303	262	1	41	R\$121.42	R\$21,514.72
Sheyla Elisangela	4	72	68	1	6	R\$249.00	R\$2,081.50

Entre agosto e setembro houve uma **‘redistribuição da operação’** do Ecommerce.

Em **agosto**, os cards e ganhos estavam concentrados principalmente em **Rose Silva**; em setembro, **Rosiane e consultores do time de Vendas** passaram a participar de forma mais relevante do fluxo e das marcações de venda.

Mesmo com **redução de 9,1% no volume de novos cards** entre os usuários analisados, os **ganhos aumentaram 8,6%**, indicando maior participação compartilhada entre os times.

KPI	Setembro
Atendimentos	5,586
Clientes/telefones únicos atendidos	2,094
Clientes com mais de 1 atendimento	56.97%
Cartões Ecommerce	1,146
Clientes únicos no Ecommerce	918
Cartões Vendas	2,109
Clientes únicos em Vendas	1,248
Ecommerce → também aparece em Vendas	301 clientes / 32,8%
Vendas ganhas	805 cards
Vendas perdidas	741 cards
Em andamento em Vendas	563 cards
Conversão sobre negócios encerrados	52.10%
Valor registrado em cards ganhos	R\$1,121,113.48
Ticket médio dos cards ganhos	R\$1,392.69
Atendimentos finalizados como venda	844
Clientes únicos com atendimento marcado como venda	558

Setembro concentrou 5.586 atendimentos realizados para 2.094 clientes únicos, mostrando recorrência relevante de contato ao longo do mês.

O cruzamento entre Ecommerce e Vendas indica integração entre as jornadas: 32,8% dos clientes únicos do Ecommerce também aparecem no CRM de Vendas.

No CRM de Vendas, 52,1% dos negócios encerrados foram ganhos, com mais de R\$ 1,1 milhão registrados em cards ganhos.

Consultor	Atendimentos	Registros com tempo válido	Tempo médio	Mediana
Cleia Borge	657	571	7h14min	4h00min
Bianca Moraes	633	581	6h01min	3h25min
Sheyla Elisangela	621	589	8h24min	5h58min
Rosiane Aguiar	505	502	21h05min	16h46min
Karina Cardoso	411	379	8h24min	6h31min
Ray Alves	393	373	5h45min	5h22min
Moises Lameira	387	361	7h34min	4h00min
Rose Silva	246	237	26h20min	9h01min
Flavia Gomes	139	121	15h07min	5h26min
Angelica	83	83	18h54min	13h38min
Iara Alves	41	37	17h52min	6h46min
Marcia Marieto	1	1	55min	55min

O tempo de permanência dos atendimentos varia bastante entre os consultores, com média geral de 10h49min e mediana de 5h53min.

A diferença entre média e mediana mostra a influência de atendimentos que permanecem abertos por longos períodos, especialmente em casos de retorno posterior ou continuidade da jornada.

Consultor	Atendimentos	Com 1ª resposta válida	Média da 1ª resposta	Mediana
Cleia Borge	657	462	2h26min45s	8min45s
Bianca Moraes	633	477	1h48min40s	6min42s
Sheyla Elisangela	621	413	2h00min35s	7min06s
Rosiane Aguiar	505	435	6h13min25s	24min04s
Karina Cardoso	411	225	2h56min54s	15min40s
Ray Alves	393	166	2h46min05s	8min44s
Moises Lameira	387	268	3h09min03s	7min20s
Rose Silva	246	212	4h53min39s	7min30s
Flavia Gomes	139	105	1h22min56s	8min27s
Angelica	83	73	6h35min41s	21min33s
Iara Alves	41	19	1h04min13s	2min00s
Marcia Marieto	1	0	—	—

A maior parte dos consultores apresenta mediana de **primeira resposta abaixo de 10 minutos**, indicando boa agilidade no atendimento típico.

As **médias**, porém, ficam significativamente maiores por influência de casos pontuais com **longos tempos de espera**, o que reforça a importância de acompanhar o SLA por faixa de tempo.

Poderíamos **testar** o indicador de 15 minutos para primeira resposta, média muito usual.

Consultor	Respostas válidas	Até 15 min	Acima de 15 min	% dentro do SLA
Iara Alves	19	14	5	73.70%
Bianca Moraes	477	300	177	62.90%
Ray Alves	166	102	64	61.40%
Sheyla Elisangela	413	253	160	61.30%
Flavia Gomes	105	63	42	60.00%
Moises Lameira	268	160	108	59.70%
Cleia Borge	462	273	189	59.10%
Rose Silva	212	123	89	58.00%
Karina Cardoso	225	112	113	49.80%
Angelica	73	32	41	43.80%
Rosiane Aguiar	435	186	249	42.80%
Marcia Marieto	0	0	0	—

Considerando SLA de primeira resposta de até 15 minutos, 56,7% das respostas válidas ficaram dentro do prazo em setembro.

A maior parte dos consultores ficou próxima ou acima de 60%, mas ainda há espaço relevante para ganho de velocidade em parte da operação.

O indicador reforça a necessidade de acompanhar o SLA por consultor e atuar principalmente nos casos acima de 15 minutos.

