

LDI CRISTAIS

Análises Maio 26

Atendimentos de maio

Dados

Feed

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

LDI Cristais

www.ldicristais.com...

< Voltar

Atendimentos

Listas, relatórios e dashboards de atendimento.

Todos os atendimentos

Dashboard

Atendentes

Atendimentos por etiquetas

Atendimentos por motivo

Atendimentos por usuários

Tempos de atendimento

Tempos de atendimento em fluxo

Tempos de atendimento na fila

Histórico de atendimentos (5738)

Pesquise por um atendimento

Gerenciar atendimentos

Filtros

3

Tempo	Status	Pessoa	Motivo	Conexão	Atendente - Setor	Data	Avaliação
Finalizado	Finalizado	MARIA DO SOCO... 5568992414361	Venda Ganha - Ti...	LDI META whatsapp	Moises Lameira 04 - Direcionado	Criado em 31/05/26 - 23:24	-
Finalizado	Finalizado	LUCIANA BORGE... 5591993922421	Finalizado - Comu...	LDI Cristais 8899 whatsapp	LDI -MKT e Compr...	Criado em 31/05/26 - 21:28	-
Finalizado	Finalizado	Tauane Almeida 5516993108838	Informações Atac...	LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rose Silva Loja Virtual- LDI Cr...	Criado em 31/05/26 - 21:08	-
Finalizado	Finalizado	Daniela 5521983521118	Compra Finalizad...	LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rose Silva Loja Virtual- LDI Cr...	Criado em 31/05/26 - 20:31	-
Finalizado	Finalizado	IVETE - COMERC... 5546999812553	Finalizado - Comu...	LDI Cristais 8899 whatsapp	LDI -MKT e Compr...	Criado em 31/05/26 - 19:34	-
Finalizado	Finalizado	SIMONE LIBER - ... 5511974186405	Finalizado - Comu...	LDI Cristais 8899 whatsapp	LDI -MKT e Compr...	Criado em 31/05/26 - 18:24	-
Finalizado	Finalizado	ROBSON RAIMU... 5544999150118	Finalizado - Comu...	LDI Cristais 8899 whatsapp	LDI -MKT e Compr...	Criado em 31/05/26 - 18:00	-
Finalizado	Finalizado	ELENICE - FENG... 5511951656601	Finalizado - Comu...	LDI Cristais 8899 whatsapp	LDI -MKT e Compr...	Criado em 31/05/26 - 17:18	-
Finalizado	Finalizado	Pérola Itaparica 5571997170261	Informações Atac...	LDI Cristais Loja Virtual whatsapp	Rose Silva Loja Virtual- LDI Cr...	Criado em 31/05/26 - 16:49	-

Análise dos Atendimentos Maio 26

Foram registrados 5.738 atendimentos finalizados em maio.
Todos finalizados.

Os setores mais acionados foram:
SetorAtendimentos

04 - Direcionado

1.606

Loja Virtual

1.525

Marketing e Compras

763

Rastreio

668

Automação

368

Consultores

340

O setor Direcionado recebe o maior número de atendimento

Isso indica que a Hablla já está cumprindo um papel importante de:

triagem
distribuição
roteamento

O Ecommerce gera muito atendimento

A Loja Virtual respondeu por mais de 1.500 atendimentos.

👉 a Hablla não está sendo usada apenas para venda

Ela está absorvendo:

dúvidas
acompanhamento
rastreio
suporte

Tempo de Primeira Resposta

Foram encontrados 2.854 atendimentos com tempo de primeira resposta registrado.

Média
4h10min

Mas esse número está completamente distorcido por casos que ficaram horas ou dias sem interação.

Quando analisamos apenas **atendimentos dentro de uma janela** operacional saudável (até 4 horas):

Mediana: 5min34s
Média: 17min25s

SLA de Resposta

Respondidos em até 5 minutos
47,6%

Respondidos em até 15 minutos
71,1%

Respondidos em até 1 hora
92,5%

Motivos de Finalização

Dos 5.738 atendimentos:
2.017 atendimentos
foram encerrados apenas com:
"_"

35,1% da operação
está sem classificação.

Motivo	Qtde
Atendimento Consultor / Negociação	1,018
Venda Ganha	671
Informações Produto / Atacado	595
Venda não realizada	474
Rastreio / NFE	185
Compra Finalizada	158

No geral:

Os tempos estão bons.

A fila praticamente não existe.

O bot está funcionando como roteador.

O problema está em:

qualidade dos dados após o atendimento

Principalmente:

motivos de finalização

classificação

etiquetas

Onde precisamos evoluir:

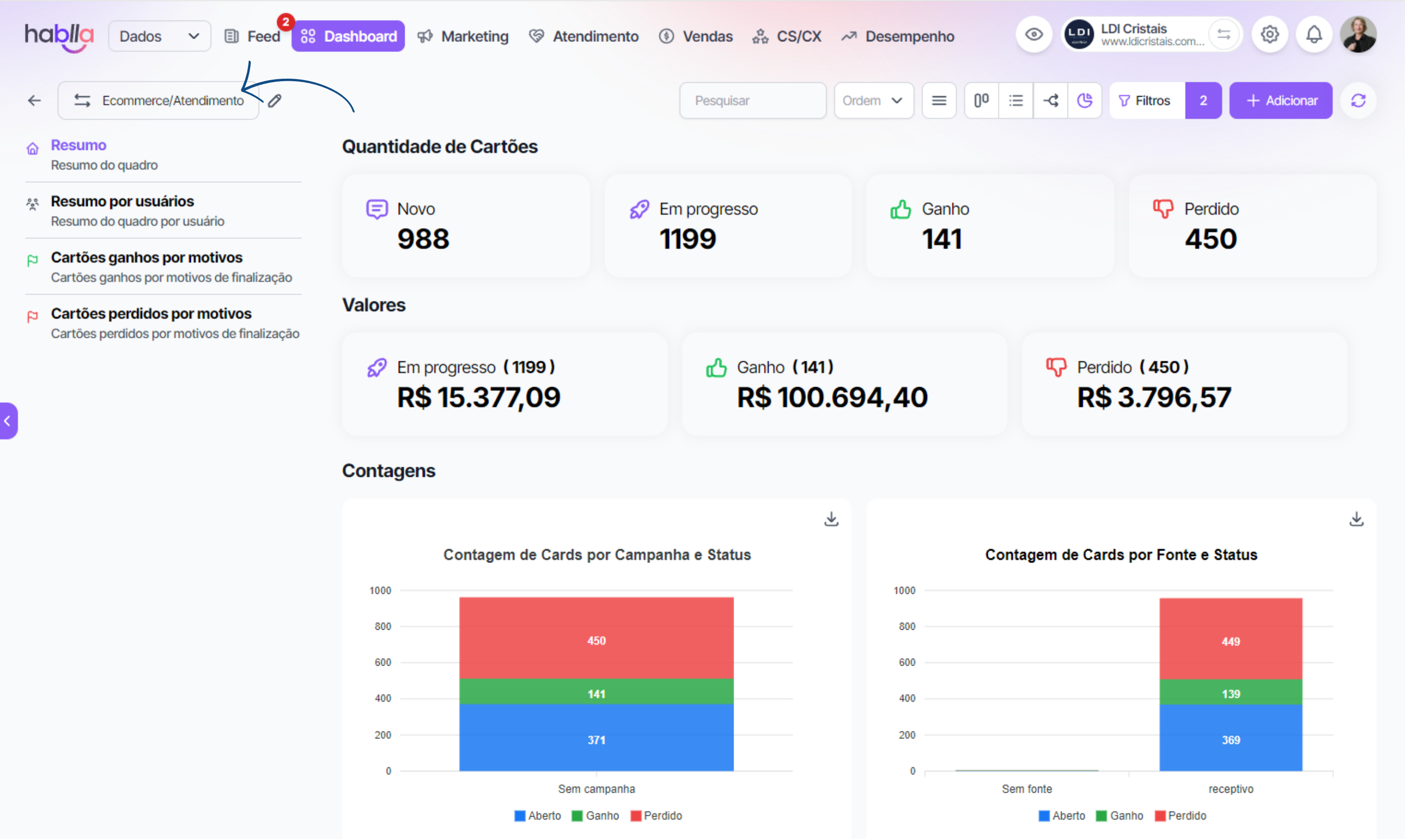
quais assuntos mais geram venda?

quais segmentos mais compram?

por que perdemos clientes?

quais negociações voltam a comprar?

CRM - Ecommerce Atendimento



Muito mais **cartões em progresso** do que **ganhos**

1.199 em progresso

VS

141 ganhos

Situações possíveis:
oportunidades esquecidas
falta de finalização

134 ganhos por "Compra Finalizada - Loja Virtual ou Física"

Só existe um motivo de ganho
Melhorias para análises futuras.

Etiquetas:

quantos vieram de **promoção**

quantos vieram de **recompra**

O CRM mostra:

473 perdas classificadas como "Venda Não Realizada"

Problema: sem Motivo de finalização

preço?

estoque?

desistência?

concorrência?

dúvidas?

CRM - Resumo por usuários

hablla

Dados ▾

Feed ²

Dashboard

Marketing

Atendimento

Vendas

CS/CX

Desempenho

👁

LDI Cristais
www.ldicristais.com...

⌛

⚙

🔔

←

Ecommerce/Atendimento ✎

Pesquisar

Ordem ▾

☰

00

☰

↺

🕒

Filtros

2

+ Adicionar

🔄

🏠

Resumo

Resumo do quadro

👤

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

📋

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

📋

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Usuários

Nome do usuário	Novos cartões	Em progresso	Total	Perdidos	Total perdido	Ganhos	Total ganho
Bianca Moraes	0	2	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00
Karina Cardoso.	1	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	1	R\$ 218,00
Rose Silva	983	722	R\$ 15.377,09	450	R\$ 3.796,57	140	R\$ 100.476,40

CRM - Ganhos

-  **Resumo**
Resumo do quadro
-  **Resumo por usuários**
Resumo do quadro por usuário
-  **Cartões ganhos por motivos**
Cartões ganhos por motivos de finalização
-  **Cartões perdidos por motivos**
Cartões perdidos por motivos de finalização

Cartões ganhos por motivos

Usuários *

Selecionar um usuário

Setores *

Selecionar um setor

Data

01/05/2026

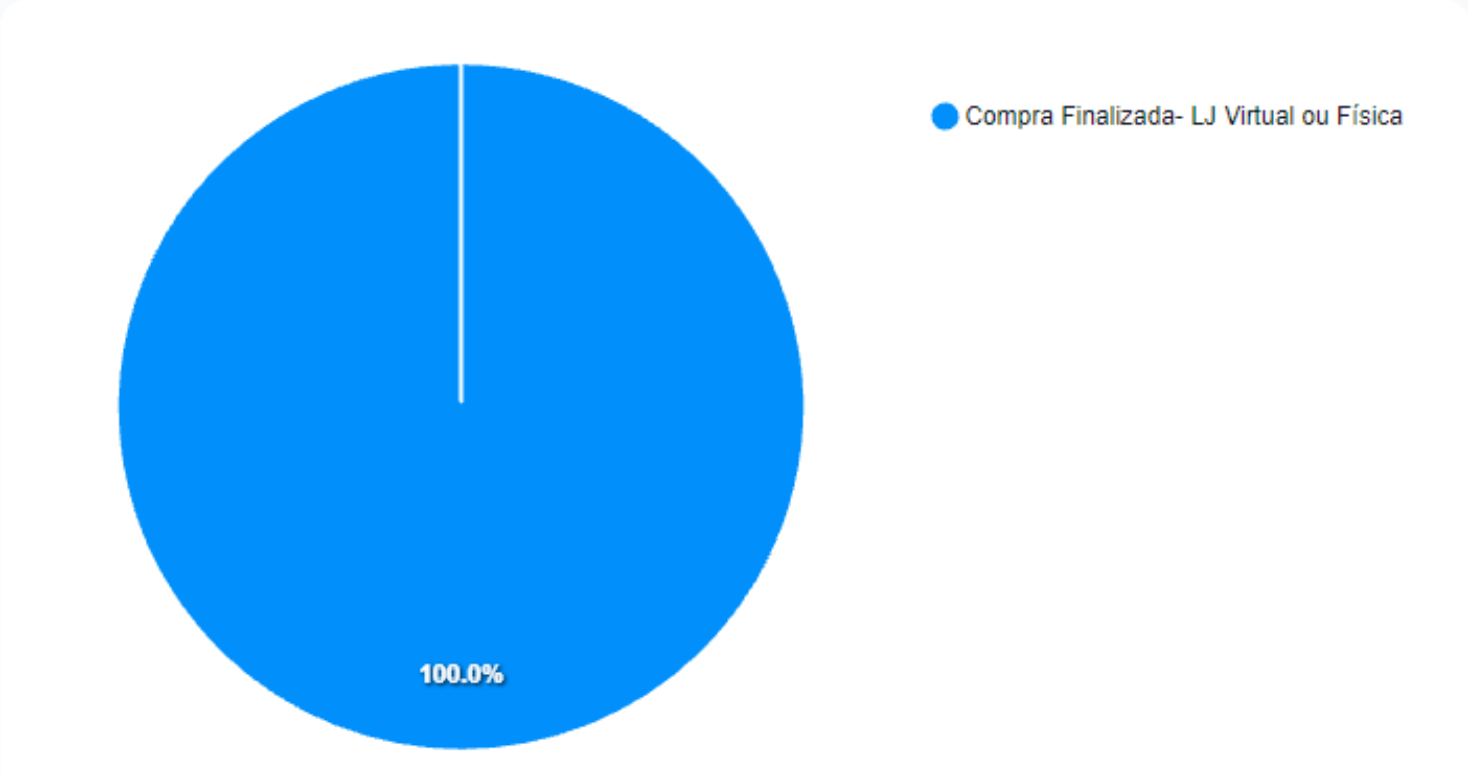
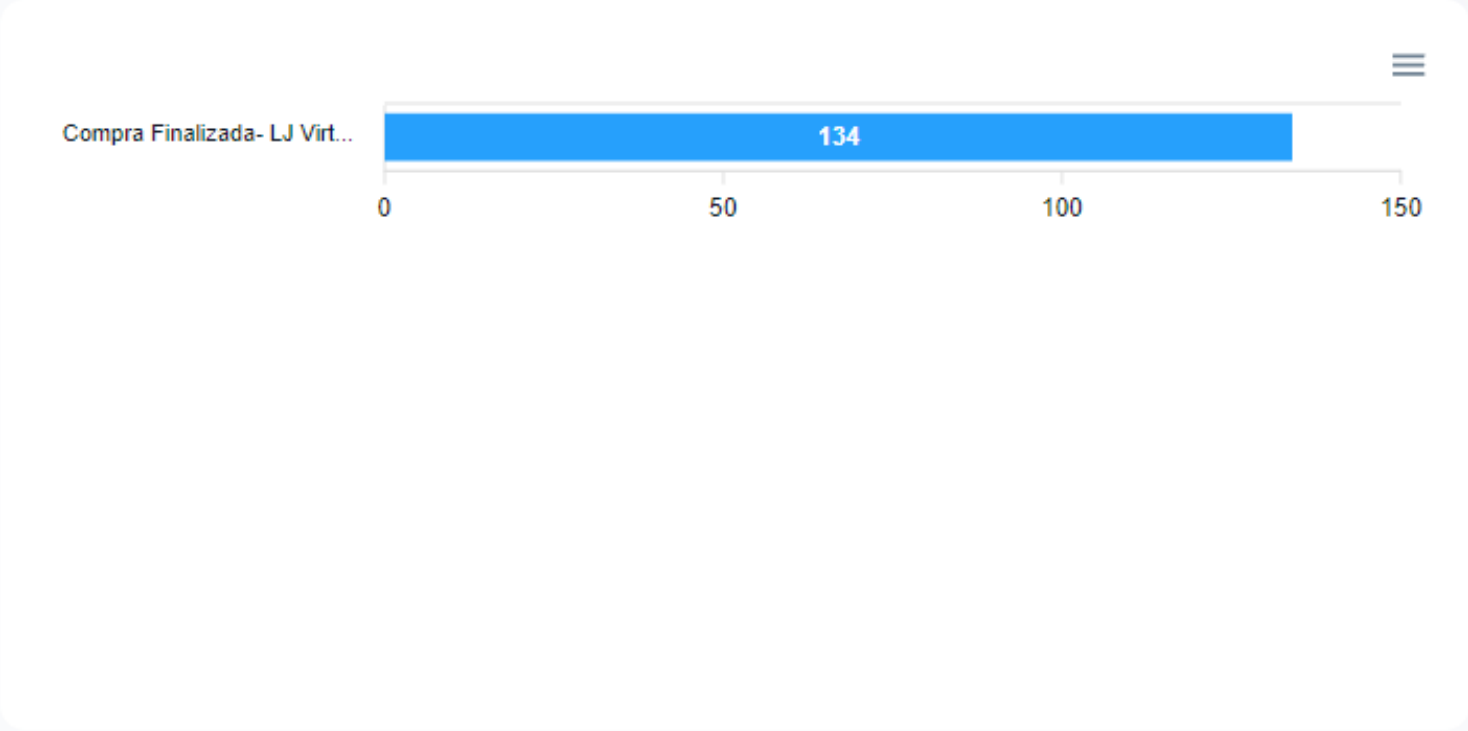
 -

31/05/2026

X

+ Exportar PDF

+ Exportar CSV



Título	Quantidade
Compra Finalizada- LJ Virtual ou Física	134

CRM - Perdas

**Resumo**
Resumo do quadro

**Resumo por usuários**
Resumo do quadro por usuário

**Cartões ganhos por motivos**
Cartões ganhos por motivos de finalização

**Cartões perdidos por motivos**
Cartões perdidos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Usuários *

Selecionar um usuário

▼

Setores *

Selecionar um setor

▼

Data

01/05/2026 - 31/05/2026

✕

+ Exportar PDF

+ Exportar CSV

Venda Não realizada

473

Troca/ Devolução/ Defei...

8

Informações da empresa...

NFE/ Rastreio-Solicit. Cl...

0

100

200

300

400

500

Venda Não realizada

Troca/ Devolução/ Defeito1

Informações da empresa-Geral

NFE/ Rastreio-Solicit. Cliente/ Respondeu msg Rastreio

97.9%

Título	Quantidade
Venda Não realizada	473
Troca/ Devolução/ Defeito1	8
Informações da empresa-Geral	1
NFE/ Rastreio-Solicit. Cliente/ Respondeu ms...	1

CRM - Resumo por usuários

↔

LDI Cristais _ VENDAS -Setor de vendas

✎

Pesquisar

Ordem ▾

☰

00

☰

↶

📈

🔍 Filtros

2

+ Adicionar

🔄

Resumo

Resumo do quadro

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Usuários

Nome do usuário	Novos cartões	Em progresso	Total	Perdidos	Total perdido	Ganhos	Total ganho
Angelica	0	0	R\$ 0,00	1	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00
Bianca Moraes	229	17	R\$ 0,00	96	R\$ 1.490,02	135	R\$ 150.674,57
Cleia Borge	222	39	R\$ 2.878,62	102	R\$ 0,00	111	R\$ 150.152,65
Flavia Gomes	212	19	R\$ 6.346,73	72	R\$ 5.309,79	135	R\$ 290.851,78
Gabriela - Pericoco ...	0	1	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00
Gisele	1	8	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00	1	R\$ 249,48
Iara Alves	39	8	R\$ 305,63	37	R\$ 0,00	7	R\$ 368,20
Joana O'Maihlan	1	0	R\$ 0,00	1	R\$ 0,00	0	R\$ 0,00
Karina Cardoso.	120	27	R\$ 5.649,47	61	R\$ 1.650,00	62	R\$ 105.227,86
Moises Lameira	272	71	R\$ 47.256,13	161	R\$ 76.756,17	110	R\$ 545.902,67
RAY ALVES	80	67	R\$ 173,42	43	R\$ 1.219,72	45	R\$ 31.100,80
Rose Silva	6	21	R\$ 0,00	7	R\$ 0,00	1	R\$ 10.066,96
Sheyla Elisangela	250	38	R\$ 0,00	134	R\$ 7.420,25	138	R\$ 302.848,96

CRM - Ganhos

←

↔

LDI Cristais _ VENDAS -Setor de vendas

✎

Pesquisar

Ordem ▾

☰

00

☰

↶

🕒

Filtros

2

+ Adicionar

🔄

🏠

Resumo

Resumo do quadro

👤

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

📊

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

📉

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Usuários *

Selecionar um usuário ▾

Setores *

Selecionar um setor ▾

Data

📅 01/05/2026 - 31/05/2026 ✕

+ Exportar PDF

+ Exportar CSV

Venda Ganha - Time de v...

646

Compra Finalizada- LJ Virt...

42

Cliente Diversos Compra...

20

0

200

400

600

800

91.2%

Venda Ganha - Time de vendas-2

5.9%

Compra Finalizada- LJ Virtual ou Física

2.8%

Cliente Diversos Compradores

Título

Quantidade

Venda Ganha - Time de vendas-2

646

Compra Finalizada- LJ Virtual ou Física

42

Cliente Diversos Compradores

20

CRM - Perdas

Resumo

Resumo do quadro

Resumo por usuários

Resumo do quadro por usuário

Cartões ganhos por motivos

Cartões ganhos por motivos de finalização

Cartões perdidos por motivos

Cartões perdidos por motivos de finalização

Usuários *

Selecionar um usuário

Setores *

Selecionar um setor

Data

01/05/2026 - 31/05/2026

+ Exportar PDF

+ Exportar CSV

Venda Não realizada

232

NFE/ Rastreio-Solicit. Cl...

118

Atualização Preço/ Saldo

113

FUNIL/OFERTA-Não te...

53

Informações da empresa...

45

Sem estoque/Previsão de...

44

34.0%

17.3%

16.5%

7.8%

6.6%

6.4%

5.0%

Venda Não realizada

NFE/ Rastreio-Solicit. Cliente/ Respondeu msg Rastreio

Atualização Preço/ Saldo

FUNIL/OFERTA-Não tenho interesse agora2

Informações da empresa-Geral

Sem estoque/Previsão de Produto

Troca/ Devolução/ Defeito1

Não faz parte de nossa linha Produtos.

Perdeu Preço

Orç/Pedido cliente sem VERBA-2

Título	Quantidade
Venda Não realizada	232
NFE/ Rastreio-Solicit. Cliente/ Respondeu ms...	118
Atualização Preço/ Saldo	113
FUNIL/OFERTA-Não tenho interesse agora2	53
Informações da empresa-Geral	45
Sem estoque/Previsão de Produto	44
Troca/ Devolução/ Defeito1	34
Não faz parte de nossa linha Produtos.	16
Perdeu Preço	15
Orç/Pedido cliente sem VERBA-2	13

O CRM de Vendas registrou:

1.434 novos cartões

745 finalizados

716 cancelados

Valor dos ganhos:

R\$ 1.587.443,93

O CRM de Vendas movimenta aproximadamente:

15 vezes mais faturamento que o Ecommerce

👉 O coração financeiro da LDI é a carteira de clientes e o atendimento consultivo.

Top 5 das vendas:

Moisés

R\$ 545.902,67

Sheyla

R\$ 302.848,96

Flávia

R\$ 290.851,78

Bianca

R\$ 150.674,57

Cléia

R\$ 150.152,65

Evoluções para Junho:

Revisão dos motivos de ganho/perda/finalização

Estrutura de etiquetas para segmentação

IA

CRM de pós-venda

Réguas e automações de funis

Planejamento de Comunicação Conversacional