

MERCADO/VENDAS	VENDAS <ul style="list-style-type: none"> # Dias De Vendas Pendentes [91] % Chamadas Santas Que Resultaram Em Vendas [1190] % Vendas De Produtos Lançados Nos Últimos 12 Meses [1232] % Oportunidades Qualificadas Onde As Vendas Foram Fechadas [1325] % Oportunidades De Vendas Mais Caras Convertidas [2415] \$ Vendas, Por Hora [2596] % Oportunidades De Vendas Cruzadas Convertidas [2416] 	OPORTUNIDADE DE VENDAS <ul style="list-style-type: none"> % Oportunidades Qualificadas Onde As Vendas Foram Fechadas [1325] \$ Custo De Gerência De Oportunidades, Por Oportunidade [1533] 	CAMPANHA <ul style="list-style-type: none"> % Receita Gerada, Como Resultado De Uma Campanha [1334] % Custo Reduzido, Como Resultado De Uma Campanha [1335] % Benefício Da Campanha, Do Custo Da Campanha [1341] 	CANAIS <ul style="list-style-type: none"> % Receita, Para Canal Online [1298] % Receita, Por Tipo De Canal [46] % Receita, Por Tipo De Canal, Do Custo Do Canal [47] % Canais De Marketing Usados Pelo Provedor De Serviço, Versus Usado Pelos Concorrentes [464] Pontuação Subjetiva Do Canal Online [470] Pontuação Subjetiva De Comparação Do Canal Online [471] 	MÍDIAS SOCIAIS <ul style="list-style-type: none"> % Taxa De Compartilhamento Canais Sociais [2380] % Comentários Positivos Nas Mídias Sociais [938] % Comentários Negativos Nas Mídias Sociais [939] # Opiniões Solicitadas nas Mídias Sociais, Por Sentimento, Por Postagem [1361] % Menções Nas Mídias Sociais, Das Menções Nas Mídias Sociais Sobre Os Concorrentes [1368] % Conversas Nas Mídias Sociais, Conversas Nas Mídias Sociais Sobre Os Concorrentes [1369] % Avaliações Positivas Nas Mídias Sociais, Avaliações Positivas Nas Mídias Sociais Sobre Os Concorrentes [1370] % Avaliações Negativas Nas Mídias Sociais, Avaliações Negativas Nas Mídias Sociais Sobre Os Concorrentes [1371] % Redes De Mídias Sociais Usadas Pelo Provedor De Serviço, Versus Usadas Pelos Concorrentes [467] 	WEB <ul style="list-style-type: none"> % Páginas Web Úteis [787] % Páginas Web Inúteis [788] # Média Em Segundos Sobre O Tempo De Resposta Da Página Web [2383] # Segundos Que Usuário Permanece Na Página Web, Por Visita [2428] 	LOJA <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Por Loja [1289] \$ Receita Média Por Usuário Para Novos Clientes Adquiridos Na Loja [1295] % Pedidos De Cliente Na Loja, Concluídos Na Loja [1296] % Receita Dos Revendedores [1949] % Equipe De Serviços Ao Cliente, Da Equipe De Vendas, Por Loja [1290] 	PROPAGANDA <ul style="list-style-type: none"> Pontuação Subjetiva Sobre A Efetividade Da Propaganda [444] % Despesa Com Propaganda, Da Receita [1332] 	GERÊNCIA DE VENDAS <ul style="list-style-type: none"> % Custo Das Vendas, Sobre A Receita [1274] % Custo Das Vendas, Sobre A Receita De Novos Serviços Aproveitados [44] % Técnicos Na Gerência De Vendas [1275] 	
	OFERTA DE PRODUTO <ul style="list-style-type: none"> # Ofertas De Produtos Que Constam No Catálogo De Produtos [2597] % Receita, Por Oferta De Produto [2598] # Dias Para Desenvolvimento, Para Nova Ofertas De Produtos [2599] # Dias Para Desenvolvimento, Para Mudanças Na Oferta De Produtos Existentes [2600] % Vendas Dos Produtos Lançados Nos Últimos 12 Meses [1232] % Ofertas De Produtos Lançados No Tempo Previsto Nos Últimos 12 Meses [1236] % Oferta De Produtos Que Atenderam Todos Os Objetivos De Negócio [1240] 	PRODUTO <ul style="list-style-type: none"> # Produtos, Por Cliente [2601] % Clientes, Por Número De Produtos [2603] % Produtos Perdidos Para Concorrência, Por Produto [2602] % Clientes Perdidos Para Concorrência Para Um Ou Mais Produtos [2604] % Clientes Existentes Alicionados Em Um Ou Mais Produtos [2605] 	RECARGA <ul style="list-style-type: none"> \$ Valor Médio De Recarga [1316] % Recargas Com Sucesso [1318] % Tentativas De Recargas Que Falharam [1319] \$ Valor Médio Voucher De Recarga [1320] # Média Em Segundos Do Tempo De Ativação De Recarga [1321] % Assinantes Pré-Pagos Que Nunca Fizeram Uma Recarga [1322] 	GERENCIAMENTO DE PRODUTO <ul style="list-style-type: none"> % Custo Da Gerência De Produto Para Novos Produtos [1234] % Custo Da Gerência De Produtos Para Atualizações Ou Manutenção De Produtos Existentes [1235] % Custo Da Gerência De Produtos Sobre Sistemas Ou Tecnologias De Ponta [2358] 						
CLIENTE	SUPORTE & DISPONIBILIDADE DE CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> # Clientes Adquiridos [8] % Clientes Perdidos [9] % Clientes Incluídos Em Reconciliação [24] % Clientes Desatendidos Após Reconciliação [26] # Pedidos De Clientes (x1000), Por Cliente [31] % Clientes Com SLA [60] % Clientes Pré-pagos Emonestamente Identificados Como Pós-Pago [102] % Participação De Mercado [448] # Propensão Para Telefonar [704] % Clientes Que Podem Identificar Marca Sem Ajuda Nos Últimos 12 Meses [1330] # Meses De Posse, Por Cliente [2606] % Clientes Usando Auto Atendimento [2607] 	ASSINANTE <ul style="list-style-type: none"> % Assinantes Adquiridos No Último Mês [1194] % Clientes Perdidos [1207] % Assinantes De Linha Fixa Ativos No Mínimo Por 3 Anos [1209] % Assinantes De Redes Sem Fio Ativos Por No Mínimo 2 Anos [1210] # Erros De Faturamento Repetidos, Por Assinante [1221] % Assinantes Que Cancelaram Ou Não Renovaram Ao Final Do Contrato Inicial [1227] % Receita De Novos Assinantes [1278] % Receita Média Por Usuário Dos Novos Assinantes Adquiridos Nas Lojas [1295] % Clientes Pagando As Contas Online, Com Cartão De Crédito Ou Pagamento Automático [1302] % Assinantes Com Faturamento Eletrônico Que Ainda Recebem Fatura Em Papel [1303] % Assinantes Pré Pagos Que Efetuaram Recarga No Período [1315] % Assinantes Pré Pagos Que Nunca Efetuaram Recarga [1322] % Assinantes Ativos Desconectados Devido Fraudes [422] % Assinantes, Por Emprego [1083] 	CONTATO DO CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> % Contato De Clientes, Por Tipo De Contato [27] % Contato De Clientes, Por Tipo De Pedido [32] # Contato De Clientes Sobre Usabilidade Do Serviço Instalado, Por Ativação [40] # Contato De Clientes Sobre Reincidência De Incidentes De Cliente, Por Incidente De Cliente Encerrado [59] # Contatos De Cliente Sobre Faturamento, Por Conta De Cliente Emitida [84] 	PEDIDO DO CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> Resolução Na Primeira Chamada [30] % Contato De Clientes, Por Tipo De Causa [51] % Tempo Médio Concluído Do Pedido [29] # Pedidos De Cliente (x1000), Por Cliente [31] \$ Custo Da Gerência Do Cliente, Por Pedido De Cliente [36] % Tempo De Processamento Da Informação De Cliente Em Minutos, Por Pedido De Cliente [79] 	ORDEM DE CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> # Ordens De Clientes Que Falharam Em 28 Dias [42] % Ordens De Clientes Enviadas Eletronicamente [77] % Ordens De Clientes Que Necessitam De Retrabalho [53] % Ordens De Clientes Com Correção De Erros Pendentes [54] % Solicitações Que Geram Ordens De Clientes [566] % Ordens De Clientes Canceladas [568] % Ordens De Clientes Na Loja, Concluídas Na Loja [1296] % Ordens De Clientes Com Fluxo De Aprovisionamento [2609] % Ordens De Clientes Que Utilizam Descontos [1282] % Ordens De Clientes Não Aproveitadas [1293] % Ordens De Clientes Abandonadas [1305] # Tempo Em Horas Para Aprovisionamento Da Ordem, Desde Do Pedido Até A Acolhida, Por Ordem De Cliente Acolta Pelo Cliente [37] # Tempo Em Horas Para Aprovisionamento Da Ordem, Desde Do Pedido Até A Ativação, Por Ordem De Cliente Acolta Pelo Cliente [50] # Tempo Em Horas Para Aprovisionamento Da Ordem, Desde Da Ativação Até O Despacho Da Conta, Por Ordem De Cliente [92] # Tempo Em Horas Para Aprovisionamento Da Ordem, Desde Do Despacho Da Conta Até O Recebimento Da Conta, Por Ordem De Cliente [93] 	CONTA DE CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> % Contas De Clientes Emitidas, Por Tipo De Entrega [75] % Contas De Clientes Enviadas Eletronicamente [77] % Contas De Clientes Pagas Eletronicamente [78] % Contas De Clientes Ajustadas [1368] % Valor De Encargos De Faturamento De Ciclos De Faturamento Anteriores, Do Custo De Encargos de Faturamento [81] % Contas De Clientes Com Erro [82] % Contas De Clientes Que Requerem Ajustes Iniciados Pelos Clientes [83] # Contatos De Clientes Sobre Faturamento, Por Contas De Clientes Emitidas [84] % Contas De Clientes Que Requerem Ajustes Iniciados Internamente [85] % Contas De Clientes Que Requerem Intervenção Manual [87] % Contas De Clientes Desapachadas Pontualmente [876] % Contas De Clientes Com Valores Não Pagos [100] # Tempo Em Horas De Processamento De Contas, Do Fechamento Do Ciclo De Conta, Para Despacho Da Conta, Por Conta De Cliente [80] % Clientes Que Pagam Contas Online, Com Cartão De Crédito Ou Pagamento Automático [1302] \$ Custo De Gerência De Faturamento, Por Conta De Cliente Gerada [89] 	NOTIFICAÇÃO DE PROBLEMA DE CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> % Notificação De Problemas De Clientes Reportados Por Clientes [61] % Notificações De Problemas De Clientes Concluídos Em Conformidade Com SLA [84] % Notificações De Problemas De Clientes Concluídos, Por Tipo De Causa [71] # Tempo Em Minutos Do Processamento De Problema De Cliente, Para Restauração Do Serviço, Por Problema De Cliente [Notificação Fechada [69] % Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) [73] # Notificações De Problema De Cliente Resolvidas Para Satisfação Do Cliente, Por Técnico Do NOC Designado Para A Resolução Do Problema [74] 	PAGAMENTO DO CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> % Pagamento De Clientes, Por Tipo De Pagamento [76] # Tempo Em Horas De Processamento Do Pagamento Do Cliente, Desde Do Recibo, Até O Envio Ao Faturamento, Por Pagamento De Cliente [94] 	GERÊNCIA DE CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> % Custo De Gerência De Cliente, De Receita [34] % Custo De Gerência De Cliente, De Opex [35] \$ Custo De Gerência De Cliente, Por Pedido De Cliente [36] 	
	CHAMADA DO CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> Tempo Médio De Espera [28] % Chamadas De Clientes Abandonadas [33] # Propensão Para Realizar Chamada [704] 	CHAMADA DO ATENDENTE <ul style="list-style-type: none"> % Chamadas Santas Que Resultaram Em Vendas [1190] % Chamadas Santas Que Não Resultaram em Vendas, Por Motivo [1192] 	COMPROMISSO COM O CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> % Compromissos De Cliente Atendidos [367] # Tempo Médio Em Minutos Desde O Início Do Turno Do Técnico Até A Chegada Do Primeiro Compromisso Com O Cliente [383] 	GERÊNCIA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> Pontuação De Promotor De Rede (Relacional) (NPS-R) [280] Pontuação Líquida De Promotores (Transacional) (NPS-T) [283] Pontuação De Esforço De Cliente [2608] 						
SERVIÇO	ATIVACÃO <ul style="list-style-type: none"> % Ativações Concluídas Na Data Compromissada [39] % Ativações Concluídas Com Falhas [41] % Contatos De Clientes Sobre Usabilidade Do Serviço Instalado, Por Ativação [40] 	INSTALAÇÃO <ul style="list-style-type: none"> \$ Custo De Aprovisionamento, Por Instalação [48] % Instalações Com Falhas [66] % Instalações No Tempo Solicitado [581] % Instalações No Tempo Compromissada [582] # Diferença De Tempo De Instalação Em Horas, Por Instalação Compromissada [38] 	NOTIFICAÇÃO DE PROBLEMA DE SERVIÇO <ul style="list-style-type: none"> \$ Custo De Garantia De Qualidade, Por Notificação De Problema De Serviço Resolvida [68] # Tempo De Processamento De Problema De Serviço Em Horas, Por Problema De Serviço [70] 	SERVIÇO DE VOZ <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De Voz [1480] % Chamadas De Voz Bem Sucedidas [1484] # Duração Média De Chamada De Voz Em Minutos [1483] 	SERVIÇO DE SMS <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De SMS [1597] % Assinantes, Para Serviços Para Serviços De SMS [1592] # Mensagens Enviadas, Para Serviços De SMS [1593] # Mensagens Enviadas Fora Da Rede, Para Serviços De SMS [1594] # Mensagens Recebidas, Para Serviços De SMS [1595] # Mensagens Recebidas Fora Da Rede, Para Serviços De SMS [1596] 	SERVIÇO DE VOD <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De VOD [1546] # Assinantes, Para Serviços De VOD [1545] % Download Bem Sucedidos, Para Serviços De VOD [2487] 	SERVIÇO DE STREAMING DE ÁUDIO E MÚSICA <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De Streaming De Audio/Música [1649] # Assinantes, Para Serviços De Streaming De Audio/Música [1648] 	SERVIÇO DE M2M <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De M2M [1622] \$ Receita, Para Serviços De M2M [2543] # Assinantes, Para Serviços De M2M [1619] # Mensagens Bem Sucedidas, Para Serviços De M2M [1625] # Tamanho Médio De Mensagens Em Bytes, Para Serviços De M2M [1626] 	SERVIÇO DE eHEALTH <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De eHealth [1655] \$ Receita, Para Serviços De eHealth [1656] # Assinantes, Para Serviços De eHealth [1652] % Tráfego, Para Serviços De eHealth [2570] 	SERVIÇO DE SEGURANÇA <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De Segurança [1662] # Assinantes, Para Serviços De Segurança [1660] # Mensagens, Por Assinante, Para Serviços De Segurança [1663] % Tráfego, Para Serviços De Segurança [2576]
	SLA <ul style="list-style-type: none"> % Violações De SLA, Por SLA [63] % Problemas Resolvidos Dentro Do Tempo Do Ciclo De SLA [761] 	PEDIDO DE PORTABILIDADE <ul style="list-style-type: none"> % Pedidos De Portabilidade Entrante Com Falhas [578] % Pedidos De Portabilidade Entrante Com Sucesso [579] 	SERVIÇO DE BANDA LARGA <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De Banda Larga [1522] # Assinantes, Para Serviços De Banda Larga [1521] % Média De Dados Baixados Em Bytes, Por Assinantes, Para Serviços De Banda Larga [1523] # Média De Dados De Upload Em Bytes, Por Assinante, Para Serviços De Banda Larga [2497] 	SERVIÇO DE IPTV <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Por Usuário (ARPU), Para Serviços De IPTV [1532] # Assinantes, Para Serviços De IPTV [1531] # Tráfego Em Bytes, Para Serviços De IPTV Para Serviços De IPTV [1533] % Tráfego, Para Serviços De IPTV [2475] 						
RECURSO	DISPOSITIVO <ul style="list-style-type: none"> % Dispositivos Móveis De Propriedade Da Empresa [314] % Dispositivos Móveis De Propriedade Dos Funcionários [315] % Dispositivos Móveis Com Configuração Controlada Pela Empresa [317] % Dispositivos Móveis Com Mudanças De Configuração Detectadas Pela Empresa [319] % Dispositivos Móveis Com Plano Formal De Bloqueio [321] 	DESLOCAMENTOS DE VEÍCULOS <ul style="list-style-type: none"> \$ Custo Médio Do Deslocamento De Veículo [2610] % Deslocamentos De Veículos Evitáveis [391] 	ESTAÇÃO BASE <ul style="list-style-type: none"> \$ Receita Média Da Estação Base [2611] \$ Custo Médio Da Estação Base [2612] 	XDR <ul style="list-style-type: none"> % XDRs Para Serem Faturados [12] % XDRs Recuperados, Processados E Cobrados Após Reciclagem [21] % XDRs Que Estão Inertes [68] 	GERÊNCIA DE TI <ul style="list-style-type: none"> % Custo De Gerência De TI, Da Receita [2613] % Custo De Gerência De TI, Do Custo Operacional [2614] % Custo De Gerência De TI, Para Executar O Negócio [2615] % Custo De Gerência De TI, Para Crescer O Negócio [2616] % Custo De Gerência De TI, Para Transformar O Negócio [2617] \$ Custo De Gerência De TI, Por Funcionário [2618] % Técnico De Gerência De TI, Dos Funcionários [2619] 					
	PARCEIRO <ul style="list-style-type: none"> % Receita Dos Parceiros [1947] 	VAREJISTA <ul style="list-style-type: none"> % Receita Dos Varejistas [1949] \$ Receita Média, Por Varejista [1068] 	REVENDEDOR <ul style="list-style-type: none"> % Receita Dos Revendedores [1951] 	FORNECEDOR <ul style="list-style-type: none"> % Receita, Gerada Pelo Fornecedor Selecionado [1262] % Desvio De Benefícios Do Caso De Negócio Do Fornecedor [1272] 	PROVEDOR DE SERVIÇO <ul style="list-style-type: none"> % Clientes Com Múltiplos Serviços Do Mesmo Provedor De Serviços [1284] 					
OUTROS ENVOLVIDOS	RECEITA <ul style="list-style-type: none"> Lucratividade [1] Receita Média Por Usuário (ARPU) [2] % OPEX, Da Receita [4] % Receita Por Serviço De Suporte E Tipo De Aplicação [5] % Receita Por Serviços De Voz [6] % Receita Por Serviços De Dados [7] % Receita Não Faturada E Sub-Faturada [10] % Custo De Ativos Não Integrados E Não Utilizados, Da Receita [13] % Receita Sobre-Faturada [15] 	INVESTIMENTO <ul style="list-style-type: none"> % Receita Recuperada [16] % Receita Recuperável [18] % Receita Recuperada E Recuperável [22] % Custo De Gerência De Clientes, Da Receita [34] % Custo De Aprovisionamento, Da Receita Para Serviços Aproveitados Recentemente [43] % Custo De Vendas, Da receita Para Serviços Aproveitados Recentemente [44] % Receita, Por Tipo De Canal [46] % Receita, Por Tipo De Canal, Do Custo De Canal [47] 	MARGEM <ul style="list-style-type: none"> % Investimento De Construção Da Infraestrutura Futura, Da Receita [55] % Custo De Garantia Da Qualidade, Da Receita [65] % Custo De Gerência De SLA, Da Receita [67] % Custo De Gerência Do Faturamento, Da Receita Faturada [86] % Custo Das Arrecadações, Da Receita Faturada [88] % Custo De Erro De Faturamento, Da Receita Faturada [96] % Divida Arrecadaível Perdida, Da Receita Arrecadaída [99] 	OPEX <ul style="list-style-type: none"> % Opex, Do Capex [3] % Opex, Da Receita [4] % Custo De Gerência De Clientes, Do Opex [35] % Custo De Aprovisionamento, Do Opex [45] % Custo De Garantia De Qualidade, Do Opex [66] 	MARGEM <ul style="list-style-type: none"> \$ Margem [2370] % Margem Relativa [2375] \$ Margem Média Por Usuário [2376] 	GERÊNCIA DE FRAUDES <ul style="list-style-type: none"> % Perda Por Fraude, Da Receita [416] % Assinantes Ativos Desconectados Devido À Fraude [422] % Casos De Fraude Fechados [430] 	FUNCIONÁRIOS <ul style="list-style-type: none"> % Funcionários Com Verificações De Antecedentes [350] % Funcionários Com Treinamento De Conscientização De Segurança [352] \$ Receita, Por Funcionário [1089] # Assinantes, Por Funcionário [1083] 			
	EMPRESA <ul style="list-style-type: none"> Lucratividade [1] Receita Média Por Usuário (ARPU) [2] % OPEX, Da Receita [4] % Receita Por Serviço De Suporte E Tipo De Aplicação [5] % Receita Por Serviços De Voz [6] % Receita Por Serviços De Dados [7] % Receita Não Faturada E Sub-Faturada [10] % Custo De Ativos Não Integrados E Não Utilizados, Da Receita [13] % Receita Sobre-Faturada [15] 	INVESTIMENTO <ul style="list-style-type: none"> % Receita Recuperada [16] % Receita Recuperável [18] % Receita Recuperada E Recuperável [22] % Custo De Gerência De Clientes, Da Receita [34] % Custo De Aprovisionamento, Da Receita Para Serviços Aproveitados Recentemente [43] % Custo De Vendas, Da receita Para Serviços Aproveitados Recentemente [44] % Receita, Por Tipo De Canal [46] % Receita, Por Tipo De Canal, Do Custo De Canal [47] 	MARGEM <ul style="list-style-type: none"> % Investimento De Construção Da Infraestrutura Futura, Da Receita [55] % Custo De Garantia Da Qualidade, Da Receita [65] % Custo De Gerência De SLA, Da Receita [67] % Custo De Gerência Do Faturamento, Da Receita Faturada [86] % Custo Das Arrecadações, Da Receita Faturada [88] % Custo De Erro De Faturamento, Da Receita Faturada [96] % Divida Arrecadaível Perdida, Da Receita Arrecadaída [99] 	OPEX <ul style="list-style-type: none"> % Opex, Do Capex [3] % Opex, Da Receita [4] % Custo De Gerência De Clientes, Do Opex [35] % Custo De Aprovisionamento, Do Opex [45] % Custo De Garantia De Qualidade, Do Opex [66] 	MARGEM <ul style="list-style-type: none"> \$ Margem [2370] % Margem Relativa [2375] \$ Margem Média Por Usuário [2376] 	GERÊNCIA DE FRAUDES <ul style="list-style-type: none"> % Perda Por Fraude, Da Receita [416] % Assinantes Ativos Desconectados Devido À Fraude [422] % Casos De Fraude Fechados [430] 	FUNCIONÁRIOS <ul style="list-style-type: none"> % Funcionários Com Verificações De Antecedentes [350] % Funcionários Com Treinamento De Conscientização De Segurança [352] \$ Receita, Por Funcionário [1089] # Assinantes, Por Funcionário [1083] 			