

BKO Flow: filas, SLA e gargalos

O BKO Flow apresenta uma visão operacional do processamento dos pedidos, ajudando a acompanhar filas, atrasos, tempo médio, SLA e desempenho do backoffice.



Veja como analisar o fluxo de BKO

Neste vídeo mostramos os principais indicadores do BKO Flow, as filas, SLA, atrasos, rankings e pontos de atenção da operação.

Seu navegador não suporta reprodução de vídeo.

💡 Dica: assista em tela cheia para visualizar melhor os indicadores e rankings do painel.

Indicadores principais

Na parte superior do painel você acompanha informações como **pedidos processados**, **saídas executadas**, **aguardando BKO**, **fora do SLA**, **tempo médio**, **compromisso mensal** e **valor total**.

Insights automáticos

O sistema destaca automaticamente pontos relevantes da operação, como maior saída de etapas, etapa com maior volume aguardando, principal ponto de atraso, taxa de conclusão, maior tempo médio e valor mensal passando pelo BKO.

Gestão de filas e SLA

As seções de filas permitem identificar onde existe maior concentração de pedidos aguardando e quais etapas apresentam mais ocorrências fora do SLA.

Rankings operacionais

Os rankings ajudam a identificar quem retirou pedidos das etapas e quem enviou pedidos para o BKO, facilitando o acompanhamento da movimentação operacional.

Mapa de calor

O mapa de calor cruza grupos e etapas para mostrar onde os valores e volumes estão concentrados, facilitando a identificação de gargalos e pontos que exigem atenção.

Objetivo do BKO Flow

Dar ao gestor uma visão rápida do que entrou no BKO, do que já saiu, do que está parado e de onde estão os principais atrasos da operação.

Outras visões

Assim como no Painel de Produção, outras abas podem apresentar os mesmos conceitos agrupados por dimensões diferentes da operação. Não é necessário tratar cada agrupamento como um módulo separado.