

O **App de Gamificação da Desk Manager** é uma ferramenta inovadora para aumentar o engajamento e a motivação de equipes ao mesmo tempo em que proporciona uma visão clara da percepção de qualidade dos serviços prestados.

O app usa uma abordagem gamificada para motivar operadores e melhorar a experiência dos clientes, integrando-se diretamente com as funcionalidades de questionários de satisfação e análise de feedback. A gamificação tem como objetivo transformar a rotina de atendimento em uma jornada com desafios, metas e recompensas, gerando melhorias contínuas na qualidade do atendimento.

Funcionalidades Detalhadas

Criação de Questionários de Satisfação Personalizados

COMO FUNCIONA

O App permite a criação de questionários de satisfação personalizados, onde cada empresa pode configurar perguntas relacionadas aos serviços prestados, ajustando-as para medir a qualidade de atendimento, tempo de resposta, resolução de problemas, entre outros parâmetros. Os questionários podem ser vinculados diretamente aos chamados ou serviços.

BENEFÍCIOS

Oferece flexibilidade para adaptar os questionários de acordo com as necessidades da operação, permitindo uma análise mais precisa da satisfação dos clientes.

Feedback Imediato do Cliente

COMO FUNCIONA

Assim que um cliente responde a um questionário de satisfação, o feedback é imediatamente exibido no sistema, permitindo que operadores e gestores vejam a resposta em tempo real. As respostas podem incluir notas e comentários, ajudando a identificar pontos de melhoria ou áreas de sucesso no atendimento.

BENEFÍCIOS

A visibilidade imediata dos feedbacks permite uma ação rápida para corrigir falhas ou reforçar boas práticas, promovendo uma cultura de melhoria contínua.

Análise de Satisfação do Cliente

COMO FUNCIONA

O App de Gamificação oferece análises detalhadas sobre as respostas dos clientes nos questionários de satisfação. As análises podem ser segmentadas por tipo de serviço, operador, tempo de resposta e outros critérios, proporcionando uma visão clara sobre o que está funcionando bem e o que precisa ser melhorado.

BENEFÍCIOS

A análise de dados de satisfação do cliente oferece insights valiosos que ajudam a melhorar a qualidade do atendimento e a experiência do cliente, ao mesmo tempo em que aumenta a transparência sobre o desempenho da equipe.

Sistema de Pontuação e Recompensas

COMO FUNCIONA

A cada interação bem-sucedida ou recebimento de feedback positivo, os operadores acumulam pontos, que podem ser convertidos em recompensas dentro do sistema. As pontuações são calculadas com base em critérios como resolução rápida, satisfação do cliente e qualidade do atendimento, e podem ser ajustadas conforme as regras da empresa.

BENEFÍCIOS

Motiva os operadores a oferecerem um atendimento de alta qualidade, recompensando-os por sua performance, o que aumenta o engajamento e a competitividade saudável entre as equipes.

Rankings de Operadores e Equipes

COMO FUNCIONA

O sistema de gamificação organiza os operadores e equipes em rankings, baseados no número de pontos acumulados. Esses rankings podem ser visualizados pelos operadores, promovendo um ambiente competitivo onde todos buscam alcançar o topo da tabela.

BENEFÍCIOS

O ranking aumenta a motivação, tornando o trabalho diário mais dinâmico e orientado a metas. Ele incentiva as equipes a trabalharem com maior eficiência e foco no cliente.

Rankings de Operadores e Equipes

COMO FUNCIONA

A gamificação inclui missões e desafios diários ou semanais, nos quais os operadores são incentivados a atingir metas específicas, como resolver um certo número de chamados ou alcançar uma pontuação mínima de satisfação em determinado período. Isso mantém o nível de engajamento alto ao longo do tempo.

BENEFÍCIOS

Estabelecer metas e desafios periódicos cria uma dinâmica de progressão e evolução constante, mantendo os operadores motivados e focados em melhorar seu desempenho.

Funcionalidades Detalhadas

Integração com Ferramentas de Satisfação

COMO FUNCIONA

O App de Gamificação é integrado diretamente com os questionários de satisfação e os módulos de atendimento da Desk Manager. Isso significa que todo feedback recebido, tanto positivo quanto negativo, é automaticamente computado no sistema de pontuação dos operadores.

BENEFÍCIOS

A integração completa entre os módulos garante que os resultados de satisfação sejam refletidos de forma direta no desempenho da equipe, gerando métricas e indicadores precisos para acompanhamento da gestão.

Sistema de Recompensas Personalizáveis

COMO FUNCIONA

A empresa pode personalizar as recompensas que os operadores ganham ao alcançar determinadas metas ou posições no ranking. As recompensas podem variar desde prêmios simbólicos até incentivos financeiros, de acordo com a política da empresa.

BENEFÍCIOS

Permite que cada empresa adapte o sistema de recompensas às suas realidades e objetivos, incentivando comportamentos que agreguem valor ao atendimento e à satisfação do cliente.

Notificações e Alertas Automatizados

COMO FUNCIONA

O sistema envia notificações automáticas para os operadores e gestores sempre que novos feedbacks são recebidos, metas são alcançadas ou quando há mudanças nos rankings. As notificações podem ser personalizadas para diferentes eventos e marcos de desempenho.

BENEFÍCIOS

Aumenta a eficiência do acompanhamento de desempenho, mantendo todos informados em tempo real sobre o progresso nas metas e no feedback dos clientes.

Relatórios e Métricas de Desempenho

COMO FUNCIONA

O App gera relatórios detalhados sobre o desempenho dos operadores, times e grupos, com base nas pontuações e feedbacks recebidos dos clientes. Esses relatórios podem ser visualizados em dashboards interativos ou exportados em formatos como .XLS ou PDF para análise mais profunda.

BENEFÍCIOS

Proporciona uma visão detalhada do desempenho da equipe e da satisfação do cliente, ajudando os gestores a identificar áreas que necessitam de atenção ou a reconhecer os colaboradores de destaque.

Histórico de Pontuações e Feedbacks

COMO FUNCIONA

O App mantém um histórico completo das pontuações e feedbacks recebidos por cada operador. Esse histórico pode ser consultado para avaliações periódicas de desempenho ou revisões de metas.

BENEFÍCIOS

Facilita o processo de avaliação de performance ao oferecer um histórico completo de interações e feedbacks, possibilitando uma análise detalhada e justa do desempenho individual e coletivo.

Benefícios Chave

Melhoria Contínua do Atendimento

Ao combinar feedback de clientes com recompensas por desempenho, o App incentiva os operadores a buscarem constantemente a melhoria de seus serviços.

Engajamento e Motivação

A gamificação transforma a rotina diária em um desafio dinâmico, engajando os operadores e motivando-os a alcançar melhores resultados de maneira consistente.

Feedback em Tempo Real

A visibilidade imediata dos feedbacks de satisfação permite que a equipe reaja rapidamente, garantindo uma resposta rápida a problemas e melhorias contínuas na qualidade do atendimento.

Visão Estratégica de Desempenho

Relatórios detalhados e análises dos dados de satisfação do cliente oferecem uma visão clara sobre o desempenho da equipe, permitindo ajustes estratégicos na operação.

Conclusão

O **App de Gamificação da Desk Manager** é uma ferramenta essencial para empresas que desejam aumentar a motivação de suas equipes e melhorar a qualidade do atendimento ao cliente de forma contínua.

Com funcionalidades avançadas de questionários de satisfação, rankings, recompensas e análise de feedback, o App garante um ambiente competitivo e orientado a resultados, promovendo uma cultura de excelência no atendimento.



Sobre a Desk Manager

A Desk Manager é uma empresa brasileira que oferece uma plataforma de ESM em escala global que facilita da operação à gestão.

Com mais de dez anos de atuação no mercado e mais de 500 clientes ativos, a empresa proporciona a simplificação da governança por meio da plataforma Desk Manager.

A ferramenta, uma suite com 12 aplicativos multifuncionais em um único sistema, garante menos tempo atendendo chamados para mais tempo alcançando resultados.

Acelerada pela Endeavor, a Desk Manager conta com grandes nomes do mercado em seus cases, como Eurofarma, Porsche, Cobasi, Komatsu, Unisys e Dia Supermercados.