

O **App de Satisfação da Desk Manager** é uma ferramenta poderosa e flexível para medir, monitorar e melhorar a satisfação dos clientes. Através de questionários de satisfação configuráveis e análises detalhadas, as empresas podem entender melhor as necessidades dos clientes, avaliar a qualidade dos serviços prestados e agir rapidamente para melhorar as áreas que precisam de atenção.

Integrado diretamente com os chamados e serviços da plataforma, o App de Satisfação garante que a experiência do cliente esteja no centro de todas as operações.

Funcionalidades Detalhadas

Criação de Questionários Personalizados

COMO FUNCIONA

O App permite a criação de questionários de satisfação customizáveis, com perguntas que podem ser ajustadas de acordo com os serviços prestados. As questões podem ser configuradas para capturar diversos tipos de feedback, como avaliação de atendimento, tempo de resposta, solução de problemas, entre outros.

BENEFÍCIOS

A flexibilidade na criação dos questionários permite que as empresas adaptem as pesquisas de acordo com suas necessidades específicas, garantindo uma coleta de dados relevante e precisa.

Análise de Respostas em Tempo Real

COMO FUNCIONA

As respostas dos questionários são coletadas em tempo real e exibidas na dashboard do App de Satisfação. Isso permite que gestores e operadores acompanhem instantaneamente as avaliações, identifiquem tendências e tomem ações corretivas de maneira imediata.

BENEFÍCIOS

A visibilidade em tempo real possibilita uma gestão ágil e proativa da satisfação do cliente, permitindo uma rápida resposta a qualquer problema ou necessidade emergente.

Envio Automático de Questionários

COMO FUNCIONA

O envio de questionários de satisfação pode ser configurado para ser realizado automaticamente após o fechamento de um chamado ou conclusão de um serviço. O sistema permite também a configuração de triggers para o envio manual ou programado dos questionários.

BENEFÍCIOS

Garante que o feedback seja coletado no momento ideal, logo após a interação com o cliente, aumentando as taxas de resposta e a precisão das avaliações de satisfação.

Relatórios de Satisfação Personalizados

COMO FUNCIONA

O App de Satisfação gera relatórios detalhados com base nas respostas coletadas, permitindo a análise de métricas como NPS (Net Promoter Score), taxa de resposta, tempo de atendimento e outros indicadores relevantes. Os relatórios podem ser customizados por período, tipo de serviço, operador ou cliente.

BENEFÍCIOS

Oferece uma visão clara e detalhada sobre o nível de satisfação dos clientes, ajudando a identificar padrões, pontos fortes e áreas que precisam de melhorias.

Funcionalidades Detalhadas

Visão Detalhada de Chamados e Questionários

COMO FUNCIONA

O sistema permite a análise detalhada de cada chamado e sua correspondência com o questionário de satisfação respondido. Operadores podem visualizar o histórico de interações, as respostas do cliente e os indicadores de satisfação diretamente vinculados ao chamado.

BENEFÍCIOS

Facilita a compreensão completa do contexto de cada interação, permitindo que os gestores e operadores tenham uma visão clara do atendimento prestado e da percepção do cliente sobre o serviço.

Segmentação de Pesquisas por Grupos de Atendimento

COMO FUNCIONA

O App de Satisfação permite segmentar as pesquisas de satisfação por grupos de atendimento, tipo de serviço ou fila de atendimento, garantindo que os questionários sejam enviados para os clientes corretos e relacionados aos serviços específicos prestados por cada equipe.

BENEFÍCIOS

Garante que o feedback coletado seja relevante e aplicável, facilitando a análise por áreas ou grupos específicos da operação.

Pesquisa Avançada e Filtros Personalizados

COMO FUNCIONA

O App oferece uma função de pesquisa avançada e filtros personalizados que permitem buscar respostas por tipo de pergunta, data, status do chamado, operador responsável, entre outros critérios. Isso facilita o acesso a dados específicos e a personalização das análises de satisfação.

BENEFÍCIOS

Garante que os gestores possam acessar rapidamente as informações mais relevantes para sua análise, otimizando a tomada de decisões baseada em dados detalhados.

Integração com Ferramentas de BI (Business Intelligence)

COMO FUNCIONA

As informações geradas pelo App de Satisfação podem ser exportadas e integradas com ferramentas de BI como Power BI, Qlik ou Slemma, possibilitando análises avançadas e a criação de dashboards personalizados.

BENEFÍCIOS

Proporciona uma análise mais profunda dos dados de satisfação do cliente, permitindo que as lideranças tomem decisões baseadas em insights estratégicos e detalhados.

Análise de Tendências de Satisfação

COMO FUNCIONA

O App de Satisfação apresenta gráficos e relatórios que ajudam a identificar tendências de satisfação ao longo do tempo, permitindo visualizar se as mudanças implementadas nas operações resultaram em melhorias na experiência do cliente.

BENEFÍCIOS

Fornece uma visão clara das variações na satisfação do cliente ao longo do tempo, permitindo uma avaliação contínua das ações tomadas para melhorar a qualidade do atendimento.

Indicadores de Sentimento

COMO FUNCIONA

A plataforma pode ser configurada para identificar o sentimento das respostas dos clientes, utilizando ferramentas de análise de sentimento para avaliar automaticamente o tom das interações. Isso permite que os gestores identifiquem rapidamente quando um cliente está insatisfeito, mesmo antes de uma análise mais profunda.

BENEFÍCIOS

Proporciona uma visão mais imediata e intuitiva sobre a percepção do cliente, permitindo uma resposta proativa e rápida para corrigir problemas e melhorar a experiência do cliente.

Funcionalidades Detalhadas

Rankings de Satisfação por Operador

COMO FUNCIONA

O App gera rankings automáticos de operadores com base nas avaliações de satisfação recebidas. Isso permite que as empresas identifiquem facilmente os colaboradores com melhor desempenho, promovendo uma cultura de reconhecimento e melhoria contínua.

BENEFICIOS

Aumenta o engajamento dos operadores ao fornecer visibilidade sobre sua performance individual e incentiva melhorias na qualidade do atendimento.

Configurações de Notificações e Alertas

COMO FUNCIONA

O sistema permite configurar notificações e alertas automáticos para gestores e operadores quando determinadas respostas de satisfação são recebidas, especialmente em casos de feedback negativo ou respostas urgentes.

BENEFICIOS

Garante que todos os feedbacks críticos sejam acompanhados de perto, possibilitando uma ação rápida para resolver problemas e melhorar a experiência do cliente.

Benefícios Chave

Monitoramento Contínuo de Satisfação

O App oferece uma visão completa da satisfação do cliente em tempo real, permitindo uma gestão proativa da qualidade do atendimento.

Flexibilidade na Criação de Questionários

As pesquisas podem ser totalmente customizadas para atender às necessidades específicas da empresa, garantindo que as informações coletadas sejam relevantes e acionáveis.

Análises Detalhadas e Visão Estratégica

Relatórios completos e integrações com ferramentas de BI proporcionam uma visão clara e detalhada sobre a satisfação do cliente, ajudando na tomada de decisões estratégicas.

Melhoria Contínua do Atendimento

A análise de feedback em tempo real permite a implementação rápida de melhorias nos serviços, aumentando a satisfação e fidelidade dos clientes.

Conclusão

O **App de Satisfação da Desk Manager** é uma ferramenta essencial para empresas que buscam manter o foco na experiência do cliente.

Com funcionalidades avançadas de criação de questionários, análise de respostas e integração com outras ferramentas da plataforma, ele oferece insights valiosos sobre a satisfação do cliente, promovendo uma melhoria contínua dos serviços e garantindo que os operadores estejam sempre engajados em oferecer o melhor atendimento possível.



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.