

Relatório 3910

Agentes: Pesquisa de Satisfação



INTERACT

Digitro

Parâmetros de emissão

Na aba ***Emissão/Programação***, escolha entre apresentar o nome do agente ou o login do agente, defina o intervalo de análise e, na aba Parâmetros, defina o período de ocorrência e o serviço pelo qual a chamada foi atendida, o time e também o tipo de exibição: tabela, gráfico ou ambos. Ainda se preferir, é possível filtrar por um ou mais agente(s) específico(s) e selecionar a URA de pesquisa para poder filtrar por alguma pergunta e/ou resposta específica.

Relatório emitido

Exibe as chamadas que passaram pelo serviço selecionado e foram encaminhadas para a pesquisa de satisfação via URA

O relatório é composto pelos seguintes campos:

- **Pergunta:** pergunta que foi feita pela URA ao usuário.
- **Respostas:** lista as respostas possíveis para a pergunta.
- **Quantidade:** para cada resposta, indica quantas vezes ela foi selecionada para responder a referida pergunta.

Modelo de relatório



3910 - Interact - Persona 3 - Agentes - Pesquisa de Satisfação

Período: 04/10/2018 00:00 até 04/10/2018 23:59

Serviço: sv-ouvidoria

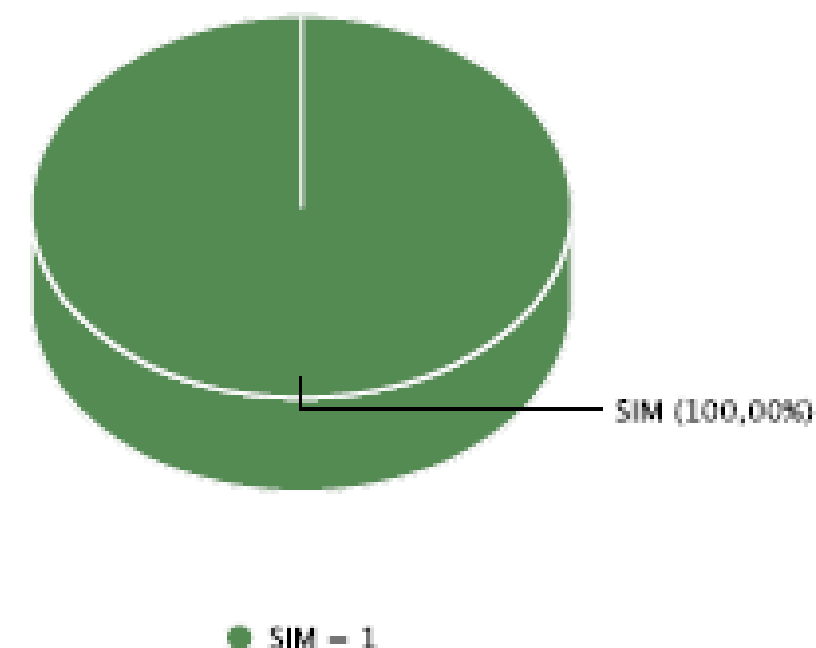
Agente: Todos(as)

Perguntas: A sua solicitação foi atendida? ; Avalie agora o atendimento recebido pelo nosso consultor

Respostas:

sv-ouvidoria

A sua solicitação foi atendida?



Resposta	Quantidade	%
SIM	1	100,0 %
Total: 1		

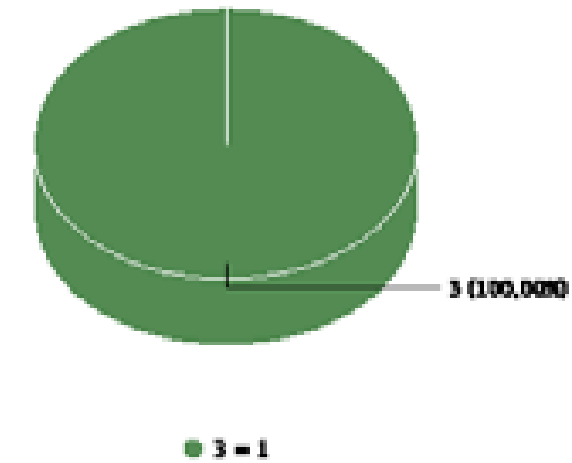
Desempenho por agente

maria.silva

Resposta	Quantidade	%
SIM	1	100,0 %
Total por agente: 1		

Modelo de relatório

Nota do Atendimento



Resposta	Quantidade	%
3	1	100,0 %
Total: 1		

Desempenho por agente

ag_leila08

Resposta	Quantidade	%
3	1	100,0 %
Total por agente: 1		