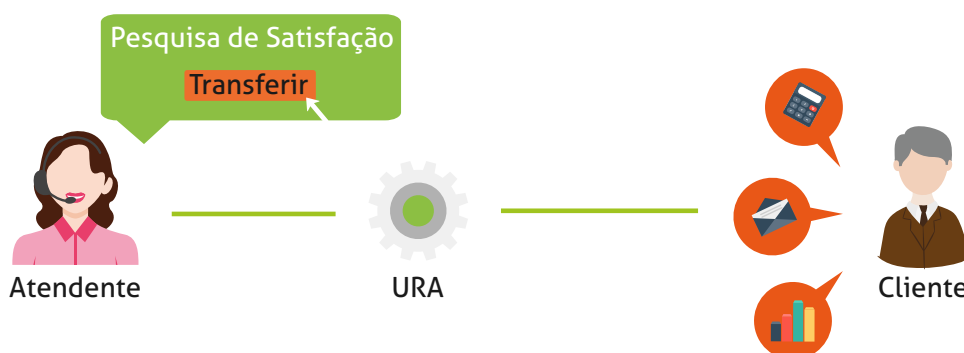


Pesquisa de Satisfação de Atendimento

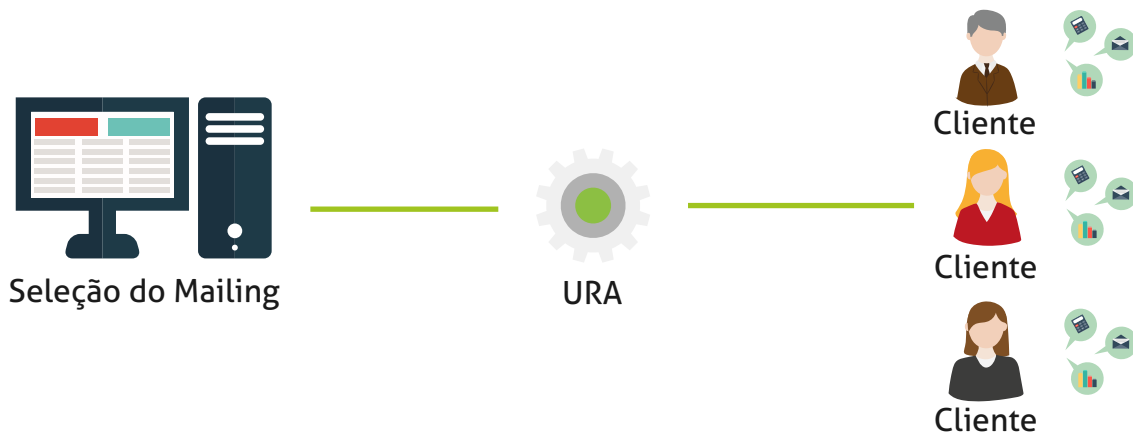
Um modo direto e eficaz de avaliar o atendimento disponibilizado para clientes é solicitar que ele faça uma qualificação através de uma nota. O resultado desta avaliação é precioso, pois direciona a gestão para o aprimoramento do serviço prestado.

A uTech oferece dois tipos de encaminhamento para Pesquisa de Satisfação, e em ambos os casos o sistema pode ser integrado com centrais telefônicas de qualquer fabricante:

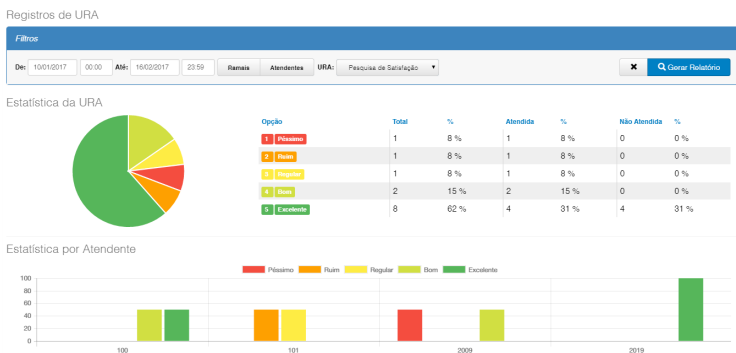
- A primeira opção é encaminhar manualmente o cliente após a finalização do atendimento para uma URA, onde ele vai ouvir perguntas e dar nota para cada uma delas separadamente. As respostas são registradas e armazenadas em um banco de dados, para consulta posterior. Esta é uma URA de Pesquisa de Satisfação receptiva, que é oferecida como um módulo do PABX IP.



- A segunda opção é gerar uma campanha ativa para um mailing. O sistema gera automaticamente uma chamada para cada contato do mailing, e quando a ligação é atendida, ela é transferida para a URA de Pesquisa de Satisfação. Da mesma forma que no caso anterior, as respostas são registradas e armazenadas em um banco de dados, para consulta posterior. Esta é uma URA de Pesquisa de Satisfação Ativa, que é oferecida como um módulo do PABX IP em conjunto com um discador automático da uTech.



Em ambos os casos, a partir do momento em que o cliente é transferido para a URA de Pesquisa de Satisfação, se inicia o processo de avaliação do atendimento oferecido através de uma ou mais perguntas que são reproduzidas para o cliente. O cliente então digita uma nota para cada resposta e a chamada é finalizada após a reprodução de uma mensagem de agradecimento. As perguntas podem ser personalizadas pelo próprio cliente, a qualquer momento.



Opção	100 Rogerio		101 Agente 101		2009 Carlos		2019 Victor	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1 Pésimo	0	0%	0	0%	1	50%	0	0%
2 Ruim	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%
3 Regular	0	0%	1	50%	0	0%	0	0%
4 Bom	1	50%	0	0%	1	50%	0	0%
5 Excelente	1	50%	0	0%	0	0%	3	100%



Principais características

- **Acompanhe os resultados em tempo real**

O gestor pode a qualquer momento verificar como estão as respostas de cada pergunta, em forma gráfica ou analítica.

- **Gere mudanças reais nas experiências dos seus clientes**

A partir da identificação de problemas de atendimento fica mais fácil a intervenção gerencial para tomar atitudes que reflitam uma melhor percepção na qualidade do atendimento por parte dos clientes.

- **Transforme os resultados em retorno financeiro**

Quando se consegue medir deficiências, consertá-las passa a ser uma questão de atitudes que podem ser convertidas em retorno financeiro. Um cliente bem atendido é um cliente feliz, que tem maiores chances de comprar novamente ou indicar a empresa para terceiros.

- **Integrada com central telefônica (PABX) legada**

A URA de Pesquisa de Satisfação é totalmente integrada com o PABX IP da uTech, de maneira que se possa tirar um relatório geral e por atendente/ramal. Pode também ser integrada com uma central legada através de troncos SIP ou gateway E1. O atendente faz a transferência da chamada ao final do atendimento, de maneira transparente para o cliente, independentemente da topologia escolhida.

- **Áudio das perguntas**

O upload do arquivo de áudio é sempre feito pela gerência, e pode ser alterado quando for necessário alterar alguma pergunta da Pesquisa.

- **Até 20 perguntas para o cliente**

Pode-se reproduzir sequencialmente um número variável de perguntas, com limite máximo de 20 questões.

- **Relatórios da pesquisa**

Os relatórios podem ser acessados rapidamente, via interface web, a qualquer momento, mesmo que o gestor esteja remoto. Pode-se também exportar os dados da pesquisa para arquivo em formato .CSV (comma-separated values).

Como funciona

O atendente transfere manualmente a chamada do cliente para a URA, que reproduz inicialmente a seguinte mensagem: "Queremos saber o que você achou de nosso atendimento.

Portanto, após cada pergunta, por favor digite uma nota de 1 a 5, onde 1 significa péssimo, 2 ruim, 3 regular, 4 bom e 5 ótimo".

"Qual nota você dá para o atendimento prestado por nossa Central de Atendimento?"

"Qual nota você dá para o atendimento do atendente desta ligação?"

"De um modo geral, qual é a sua nota de satisfação relativa ao prazo para solução da sua necessidade?"

"A -empresa X- agradece sua colaboração, tenha um bom dia!"

Registros

	Data	Número	Atendente	Duração	Opção	
509	15/02/2017 15:44:39	4730390723	2009 Carlos	00:01:13	1 Péssimo	⚙
505	15/02/2017 14:29:47	2017 LUCILDA	101 Agente 101	00:00:02	3 Regular	⚙
504	15/02/2017 14:29:38	2017 LUCILDA	101 Agente 101	00:00:03	2 Ruim	⚙
503	15/02/2017 14:25:31	2017 LUCILDA	100 Rogerio	00:00:03	4 Bom	⚙
502	15/02/2017 14:23:56	2017 LUCILDA	100 Rogerio	00:00:09	5 Excelente	⚙
496	15/02/2017 11:34:21	2017	2019 Victor	00:00:34	5 Excelente	⚙
494	15/02/2017 11:33:11	4730390723	2019 Victor	00:00:34	5 Excelente	⚙
488	15/02/2017 11:04:52	2013 ELIANE	2009 Carlos	00:00:13	4 Bom	⚙
486	15/02/2017 10:47:28	2013 ELIANE	2019 Victor	00:00:02	5 Excelente	⚙