



# Qualidade do Serviço Interno

FALABELLA | Santander | BCP | KOMATSU | IKEA | SMU | enel

**Meça os níveis de serviço entre as diferentes áreas** da sua empresa e conheça o NPS de cada uma das equipes.

Serviço Experiência Tecnologia

## Casos de uso



Conheça os níveis internos de satisfação entre diferentes departamentos ou equipes.



Visualize as áreas que precisam de mais suporte e treinamento.



Detecte oportunidades de melhoria entre as diferentes áreas de sua organização.



Economize tempo tendo uma visualização do processo em tempo real.

**Pesquisa Interna de Qualidade de Serviço 2020**

Selecione uma área  
Processos e Comercial

**Pontuação NPS**  
Você está vendo o eNPS ou Net Promote Score da área calculada com base na pergunta de referência

**Pontuação NPS: 65%**  
Melhores experiências

- 85% Promotores
- 5% Neutros
- 10% Detratores

+25% (60%) Metas 2020 | -5,3% (79%) NPS 2019

**Subáreas**  
Recomendação de eNPS

5 subáreas no total

Resultado chave	Responsável	Recomendação NPS
R3 Arquitetura	Minerva Maxwell	62%
R3 Processos Internos	Marc Salazar	75%
	Polly Maldonado	75%

## Configure avaliações de NPS entre áreas

Use o modelo de medição que melhor se adapta a você ou nós o ajudaremos a criar o seu próprio. Obtenha uma percepção interna do desempenho entre as equipes.

Permissões de visualização

- Pedro Vásquez
- Yohana Aguirre
- Lucas Alcántara
- Antonia
- Franca Cruz

Área	Taxa de resposta	Concluídas
R3 Bem-estar e Oferta de Valor Líder de área: Pedro Vásquez	66%	200
R2 Processos de varejo Líder de área: Alfonso Aguirre	20%	200
R3 Processos Líder de área: Lucas Alcántara	90%	450
R3 Gerentes de Área Líder de área: María Bolívar	10%	9
R3 Relações Trabalhistas Líder de área: Johanna Brito	100%	287

^ Serviço

Serviços: Conjunto de ações com o objetivo de satisfazer minhas necessidades ou exigências.

Conduta

1 2 3 4 5 6 7

Cancelar Salvar

... recebem um serviço muito bom. Eles são bastante responsáveis quando se trata de atender a um pedido.

## Obtenha resultados em tempo real

Gere relatórios online e conceda permissões de visualização ilimitadas.

Evolução

NPS médio Dimensões

75  
60  
45  
30  
15

2016 2017

Planos de ação  
4 Planos de ação criados

- Melhoria do tempo Ver
- Melhoria da qualidade do serviço Ver
- Melhoria do ambiente de trabalho Ver
- Melhoria do atendimento Ver

Exportar

O que é NPS?

Criar plano de ação

## Gerencie planos de ação para cada área

Após a avaliação, você poderá criar e monitorar os planos de ação das equipes, obtendo uma visão panorâmica do desempenho interárea.

Comentários

Recomendação NPS

Todos Promotor Neutro Detrator

35 comentários recebidos

R2 Usuário de Desen

R3 Usuário de Desen

R1 Usuário de Desen

R4 Usuário de Desen

Pontuação NPS

65%

Melhores experiências

85% Promotores 5% Neutros 10% Detratores

+25% (60%) Metas 2020

-5,3% (79%) NPS 2019

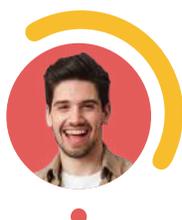
Meta 2020 62% Muito bom

Empresa 75% Melhores experiências

Gerência 40% Regular

## Empodere os líderes de sua organização

Entregue resultados para cada líder de área para que eles saibam como o restante da empresa percebe o trabalho de sua equipe.



### Produtos relacionados

#### Performance

- Desempenho e Competências
- Metas e Objetivos
- Feedback Contínuo
- Gestão de Reuniões (mity)



Solicite uma demo aqui