



# 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

Comentário: ... 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

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

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