

Painel | Satisfação do Cliente

Baixar relatório

1 de mai. de 2024 - 31 de mai. de 2024

Matrícula

Agente

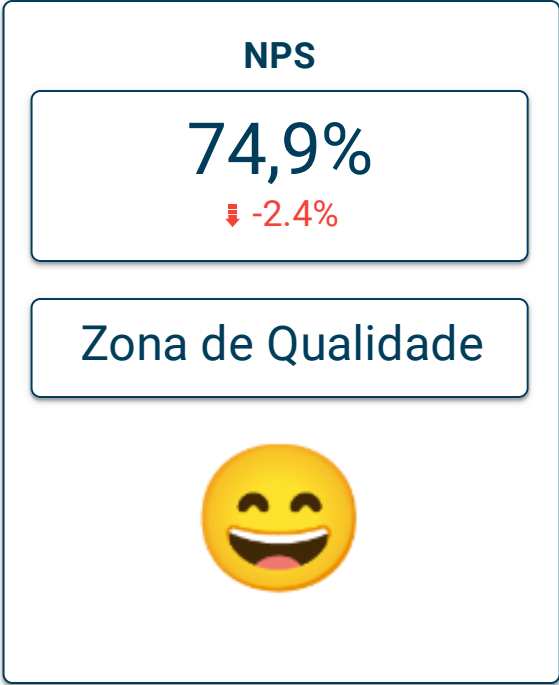
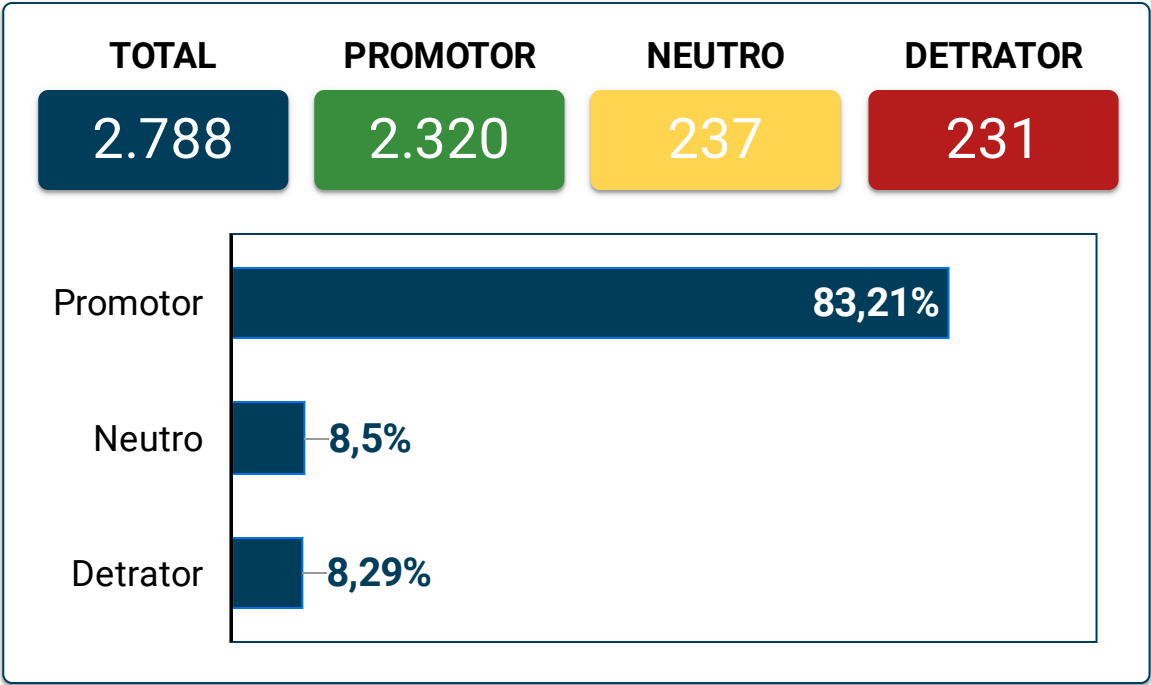
Supervisor

Motivo do contato

Status - NPS

NPS por Fila de Atendimento

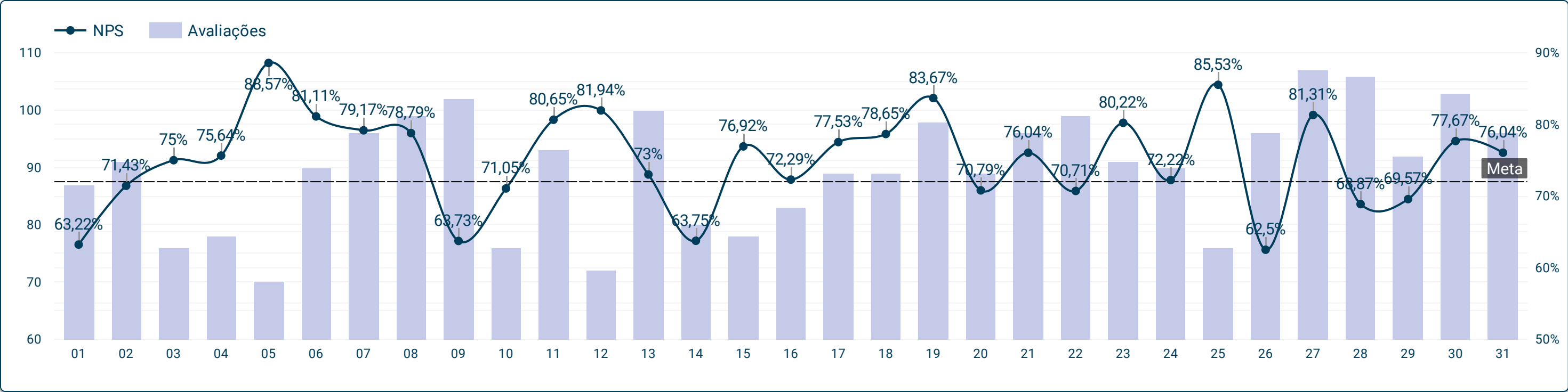
	Motivo do contato	QNTD. ▾	TMA	NPS
1.	Denúncia de fraude	206	00:10:23	72,33%
2.	Problemas de conexão	188	00:10:15	67,02%
3.	Atraso na transação	181	00:10:18	72,93%
4.	Dúvidas sobre o processo	181	00:10:28	76,24%
5.	Orientações de segurança	177	00:09:52	81,92%
6.	Cancelamento de agendame...	176	00:09:55	74,43%
7.	Divisão de responsabilidades	176	00:10:14	72,16%
8.	Configuração de notificações	175	00:09:50	76,00%
9.	Confirmação de endereço	173	00:10:07	74,57%
10.	Promoções e benefícios	173	00:10:06	73,41%
1 - 16 / 16 < >				



NPS Diário

Data ▴	01/05	02/05	03/05	04/05	05/05	06/05	07/05	08/05	09/05	10/05	11/05	12/05	13/05	14/05	15/05
Promotor	65	75	65	66	64	78	82	87	76	60	81	62	80	62	68
Detrator	10	10	8	7	2	5	6	9	11	6	6	3	7	11	8
Neutro	12	6	3	5	4	7	8	3	15	10	6	7	13	7	2
Qntd.	87	91	76	78	70	90	96	99	102	76	93	72	100	80	78
NPS	63,22%	71,43%	75%	75,64%	88,57%	81,11%	79,17%	78,79%	63,73%	71,05%	80,65%	81,94%	73%	63,75%	76,92%

Gráfico de Desempenho



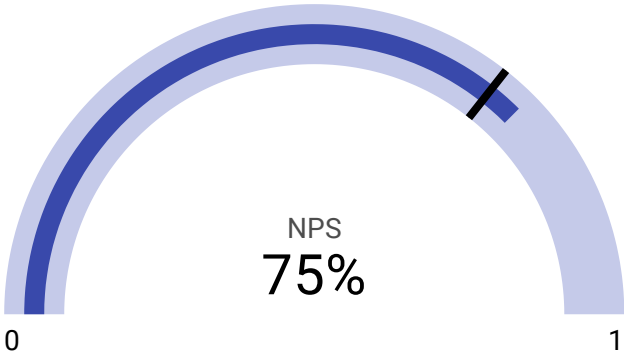
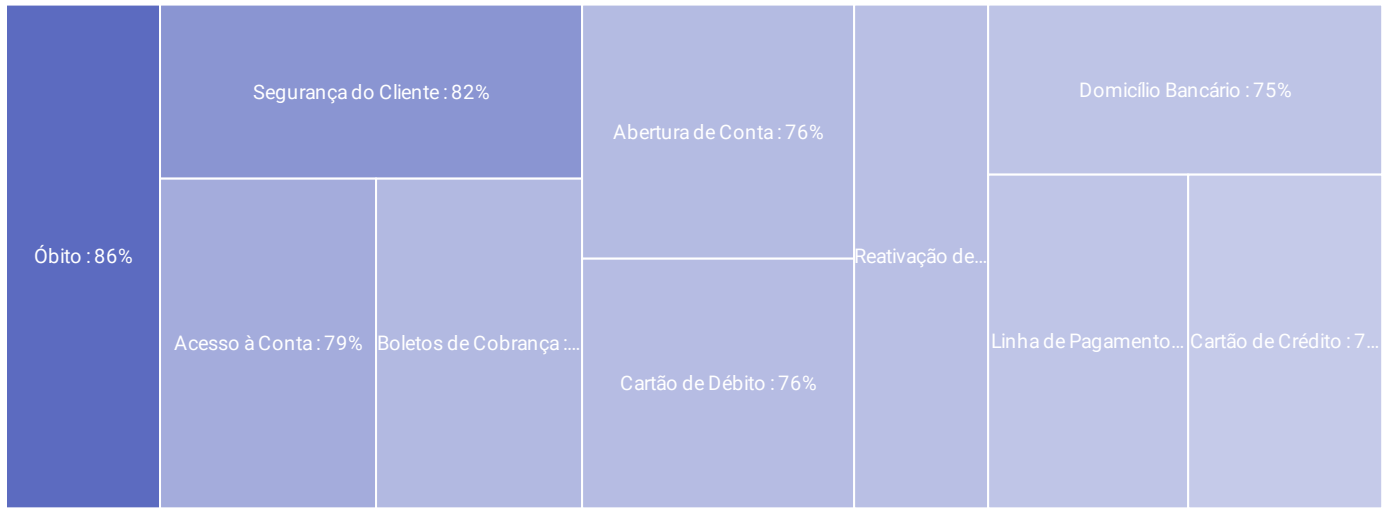
Painel | Satisfação do Cliente

1 de mai. de 2024 - 31 de mai. de 2024

Agente

Supervisor

Top 10 - Filas mais atendidas



Promotoras	Neutras	Detratoras
2320	237	231
↑ 2.84%	↓ -6,00	↑ 40,00

NPS por Agente

	Agente	Promotores	Detratores	Neutros	Total de avaliações	Tempo na fila - Média	TMA	NPS
1.	Lucas.Oliveira01@Schiffer.com.br	253	15	25	293	00:04:04	00:09:59	81,23%
2.	Carlos.Ferreira01@Schiffer.com.br	242	20	30	292	00:04:02	00:10:27	76,03%
3.	Juliana.Pereira00@Schiffer.com.br	252	12	24	288	00:03:59	00:09:56	83,33%
4.	João.Silva15@Schiffer.com.br	236	22	27	285	00:03:57	00:10:08	75,09%
5.	Mariana.Cunha00@Schiffer.com.br	239	13	32	284	00:03:56	00:10:11	79,58%
6.	Pedro.Almeida01@Schiffer.com.br	231	13	30	274	00:03:43	00:09:57	79,56%
7.	Ana.Lima00@Schiffer.com.br	214	51	8	273	00:03:43	00:09:59	59,71%
8.	Laura.Souza00@Schiffer.com.br	230	16	24	270	00:03:44	00:10:04	79,26%
9.	Gabriel.Costa32@Schiffer.com.br	214	27	28	269	00:03:49	00:09:49	69,52%
10.	Isabela.Santos14@Schiffer.com.br	209	42	9	260	00:03:33	00:10:41	64,23%