

Gerenciamento / Pesquisa de Satisfação

Palavras-chave

PABX Virtual, gerenciamento, pesquisa de satisfação

Objetivo

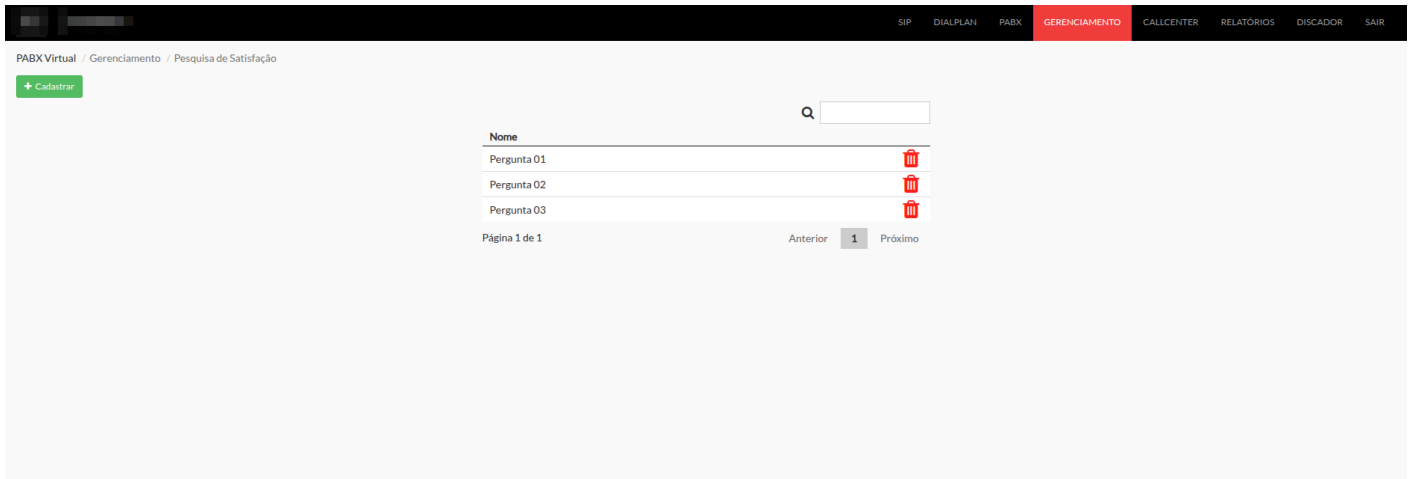
A página de **Pesquisa de Satisfação** apresenta como visualizar, cadastrar e excluir pesquisas de satisfação no módulo PABX Virtual do sistema.

Conteúdo

O menu **Pesquisas de Satisfação** permite o gerenciamento de perguntas que podem ser aplicadas ao final de atendimentos, viabilizando a coleta de feedback dos usuários do sistema. Essas pesquisas são normalmente ativadas em fluxos de atendimento automáticos, como URAs ou regras específicas no contexto de entrada.

Cada pesquisa cadastrada corresponde a **uma pergunta objetiva**, com expectativa de resposta numérica via teclado (DTMF), como por exemplo: “Como você avalia o seu atendimento? Digite de 1 a 5.”

As respostas dos clientes ficam registradas no sistema, possibilitando análises posteriores via relatórios.



Integração com o Dialplan

As Pesquisas de Satisfação são configuradas por meio das Regras de Entrada ou Regras de Saída, através dos comandos de Pesquisa de Satisfação e Tocar mensagem de áudio com URA.

Comandos

Arraste os comandos para montar o dialplan.

Atender

Aguardar

Comentário

Desligar

Discar para Fila

Discar para Ramal

Discar para Número

Pesquisa de Satisfação

Pular para regra X

Pular para linha X

Sala de Conferência

Se data pular para

Se feriado pular para

Se binar X pular para regra Y

Tocar mensagem de áudio

Tocar mensagem de áudio com URA

Na configuração da URA, podemos inserir uma pesquisa diretamente em sua configuração. Isto permite uma configuração mais simples diretamente no cadastro da URA.

Tocar mensagem de áudio com URA ✕

Arquivo Áudio * Seleccione ▼

Opções da URA

Se digitar 0	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 1	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 2	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 3	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 4	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 5	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 6	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 7	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 8	Jogar para Sem valor ▼
Se digitar 9	Jogar para Sem valor ▼

Tempo de espera de dígito 5 Segundos ▼

Se digitar opção inválida Sem valor ▼

Discagem para Ramal Desabilitado

Pesquisa de Satisfação

Pesquisa	Sem valor ▼
Áudio	Sem valor ▼

Salvar Fechar

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Onde acesso a tela de gerenciamento de pesquisas de satisfação?

A tela está disponível em: PABX Virtual > Gerenciamento > Pesquisa de Satisfação.

2. Posso cadastrar várias perguntas na mesma pesquisa?

Não, cada pesquisa corresponde a 1 pergunta.

3. Onde consigo visualizar as notas das pesquisas?

Para visualizar a nota das pesquisas é só acessar o relatório de pesquisa de satisfação.

Revision #4

Created 2025-07-23 11:04:48 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-30 17:10:55 UTC by Nataniel