



7 days
&
24 hours

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Trimestral: 2º Abr a Jun 2022

RESPOSTAS AOS INQUÉRITOS DE AVALIAÇÃO ENVIADOS AOS NOSSOS CLIENTES

Fomos educados, cordiais e disponíveis	5 (1 a 5)
Ouvimos e entendemos correctamente a situação que nos colocou	5 (1 a 5)
Oferecemos soluções válidas para a situação que nos colocou	5 (1 a 5)
Respondemos de forma rápida à sua solicitação	5 (1 a 5)
Recomendaria os nossos serviços a terceiros	3 (1 a 3)
Voltaria a trabalhar/contactar connosco	3 (1 a 3)

IGUAL PERÍODO ANTERIOR (Ano transacto)

Fomos educados, cordiais e disponíveis	5 (1 a 5)
Ouvimos e entendemos correctamente a situação que nos colocou	5 (1 a 5)
Oferecemos soluções válidas para a situação que nos colocou	5 (1 a 5)
Respondemos de forma rápida à sua solicitação	5 (1 a 5)
Recomendaria os nossos serviços a terceiros	3 (1 a 3)
Voltaria a trabalhar/contactar connosco	3 (1 a 3)

A informação acima apresentada resulta das respostas dos clientes aos nossos inquéritos de qualidade de serviço. No final de cada processo de assistência ou processo comercial é enviado um link ao cliente para que este possa avaliar o nosso serviço. As respostas dos clientes são processadas automaticamente.

AVALIAÇÕES FEITAS PELOS NOSSOS CLIENTES EM SITES EXTERNOS

Ranking global dentro do período	Sem Dados
Ranking global (igual período ano transacto)	9 (1 a 10)

A informação acima apresentada resulta da recolha de avaliações feitas pelos nossos clientes em sites externos.

ÍNDICE DE EXPECTATIVA DO CLIENTE

PLATINUM: As expectativas do cliente foram ultrapassadas	44,5 (0% a 100%)
GOLD: As expectativas do cliente foram cumpridas	55,5 (0% a 100%)
SILVER: As expectativas do cliente estavam acima dos resultados possíveis	0,0 (0% a 100%)



O índice de expectativa é uma avaliação feita internamente que reflecte o quanto em cada caso conseguimos atingir ou superar as expectativas do cliente quando ele iniciou um processo de assistência ou comercial. É uma avaliação interna feita após o fecho de cada processo. É um critério bastante subjectivo na medida em que as expectativas dos clientes, podem por motivos de natureza técnica não poder ser atingidas.

TEMPO DE RESPOSTA DO HELPDESK

Resposta Média	4h 0m	96,36% Resolvidos no primeiro contacto
Resposta Média (igual período ano transacto)	14m	63,79% Resolvidos no primeiro contacto

OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

- Muito obrigado pela disponibilidade
- Muito obrigada pelo optimo atendimento personalizado que tive. Rapidez e profissionalismo são de louvar. Como a avaria foi causada por um tinteiro da marca Epson, reclamei na Worten, e espero agora feedback para saber o que fazer. Se optar por comprar nova entrarei em contacto com a pessoa que me atendeu!
- Um obrigado, bem haja por me ajudar
- Nada acrescentar para além de agradecer de novo o acompanhamento todo que me foi dado antes, durante e após do serviço ter sido cumprido.
- Excelente atendimento. Rapidez, experiência, soluções eficazes. Preços muito acessíveis.
- A montagem do vidro do Surface Pro 3 é reconhecida como difícil e poucos profissionais querem fazer. A 7/24 conseguiu montar o vidro no produto e funciona perfeitamente, já estou a usá-lo há mais de 1 mes depois da montagem. Eles são muito simpáticos, recomendo.
- Solicitei o serviço da 7/24 devido a um problema de falta de rede Wi-Fi numa das divisões da casa. O Sr. Luís foi impecável ao longo de todo o processo: muito responsivo, cordial, disponível e sério, transmitindo a já rara sensação que as necessidades do cliente importam, sem nos



7 days
&
24 hours

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Trimestral: 2º Abr a Jun 2022

OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

despachar para ir para o cliente seguinte. O problema ficou facilmente resolvido pelo que recomendo vivamente o serviço!

- Trabalho executado com profissionalismo e honestidade.
- Muito prestáveis e profissionais. Recomendo a 100%