



7 days
&
24 hours

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE

Ano de 2021

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)

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.

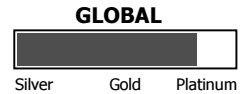
AVALIAÇÕES FEITAS PELOS NOSSOS CLIENTES EM SITES EXTERNOS

Ranking global dentro do período	9 (1 a 10)
Ranking global (igual período ano transacto)	10 (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	27,1 (0% a 100%)
GOLD: As expectativas do cliente foram cumpridas	72,1 (0% a 100%)
SILVER: As expectativas do cliente estavam acima dos resultados possíveis	0,8 (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	14m	80,81% Resolvidos no primeiro contacto
Resposta Média (igual período ano transacto)	8m	99,48% Resolvidos no primeiro contacto

OPINIÕES DOS NOSSOS CLIENTES

- Muito obrigado pela disponibilidade
- Muito obrigada pelo ótimo 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.
- A v/ proposta seria melhor / mais adequada com uma visita prévia imediata ao nosso escritório para contacto com a realidade.
- 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 mês 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 despachar para ir para o cliente seguinte. O problema ficou facilmente resolvido pelo que recomendo vivamente o serviço!
- Trabalho executado com profissionalismo e honestidade.
- Trabalho executado com profissionalismo e honestidade.
- Muito prestáveis e profissionais. Recomendo a 100%
- Muito prestáveis e profissionais. Recomendo a 100%