

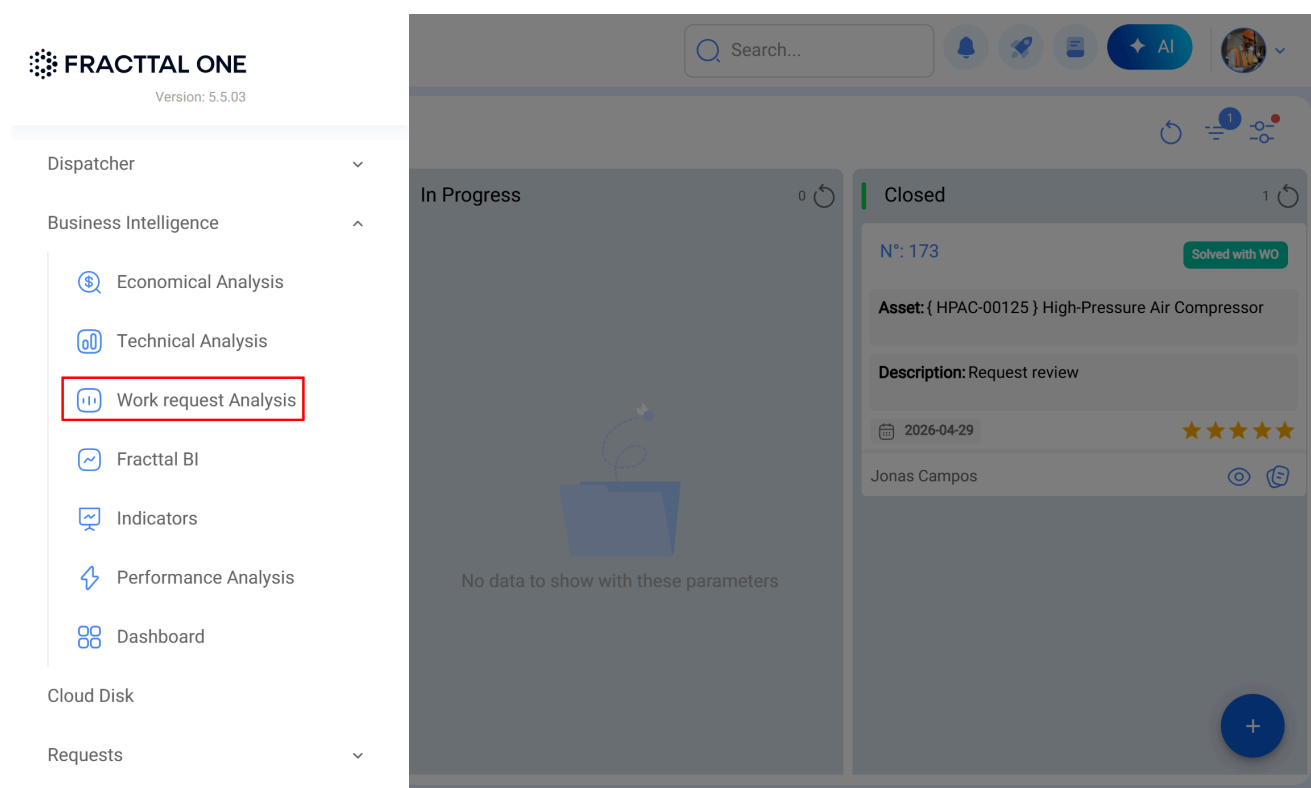
Análise de Solicitações de Serviço: Qualificação de agentes

help.fracttal.com/hc/pt-br/articles/45499306857997-Análise-de-Solicitações-de-Serviço-Qualificação-de-agentes

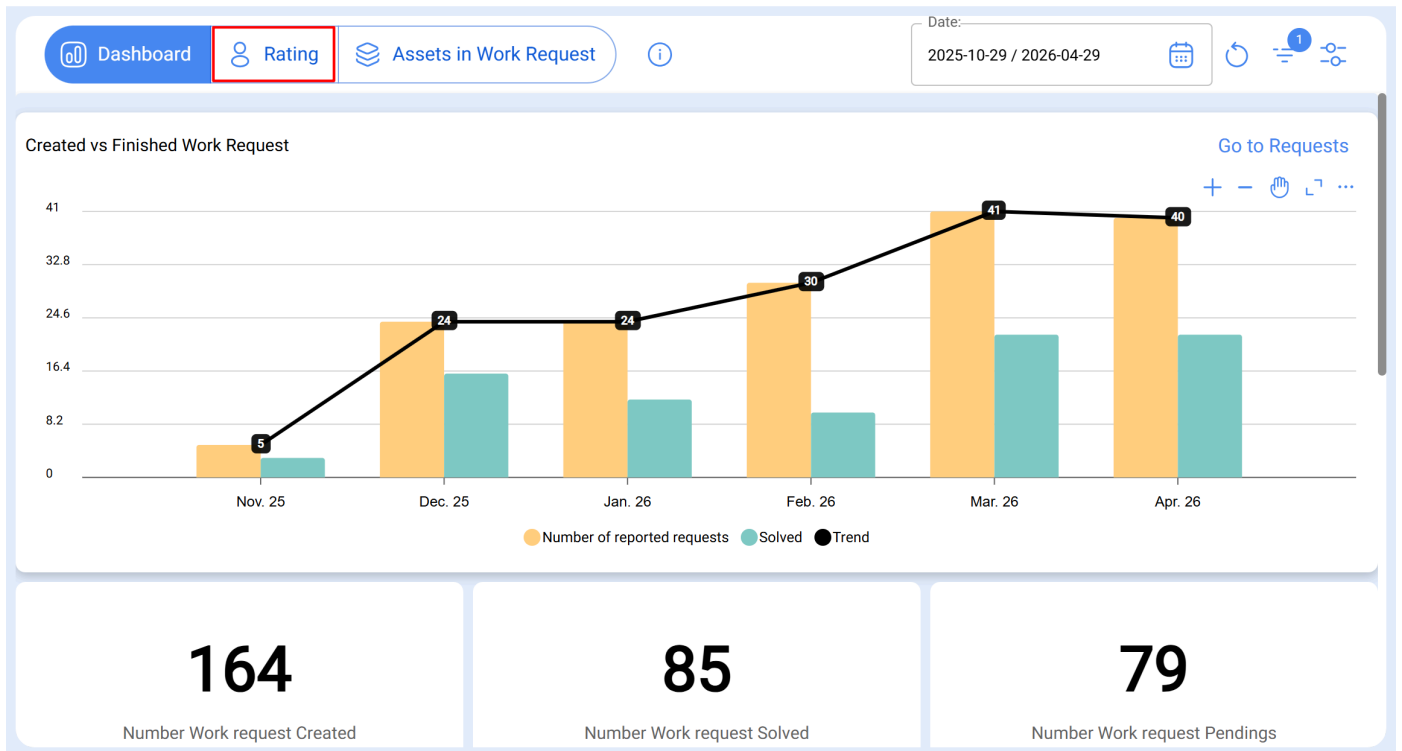
Na seção de avaliação do módulo de **Inteligência de Negócios**, os usuários podem consultar métricas detalhadas sobre o desempenho dos agentes na gestão de solicitações, o que permite obter uma visão mais clara e precisa do seu rendimento.

Para visualizar essas métricas, siga estes passos:

1. Dentro do módulo de Inteligência de Negócios, selecione o submódulo de Análise de Solicitações.



2. Vá para o painel de Qualificação para ver as métricas relacionadas às avaliações das solicitações.



3. Nesta visualização, você poderá visualizar:

- **Responsável:** Lista dos agentes responsáveis pelas solicitações.
- **Quantidade de Solicitações atendidas:** O número total de solicitações atendidas por cada agente.
- **Avaliação média das Solicitações de Serviço:** A avaliação média das solicitações gerenciadas por cada agente.

Dashboard Rating Assets in Work Request

Date: 2026-04-29 / 2026-04-29

<input type="checkbox"/> Responsible	Count Work Request Solved	Rating Average Work Request
<input type="checkbox"/> Jonas Campos	2	5.00

Showing 2 of 2

Em conjunto, essas métricas permitem avaliar de maneira objetiva o desempenho dos agentes e facilitam a tomada de decisões baseadas em dados.