

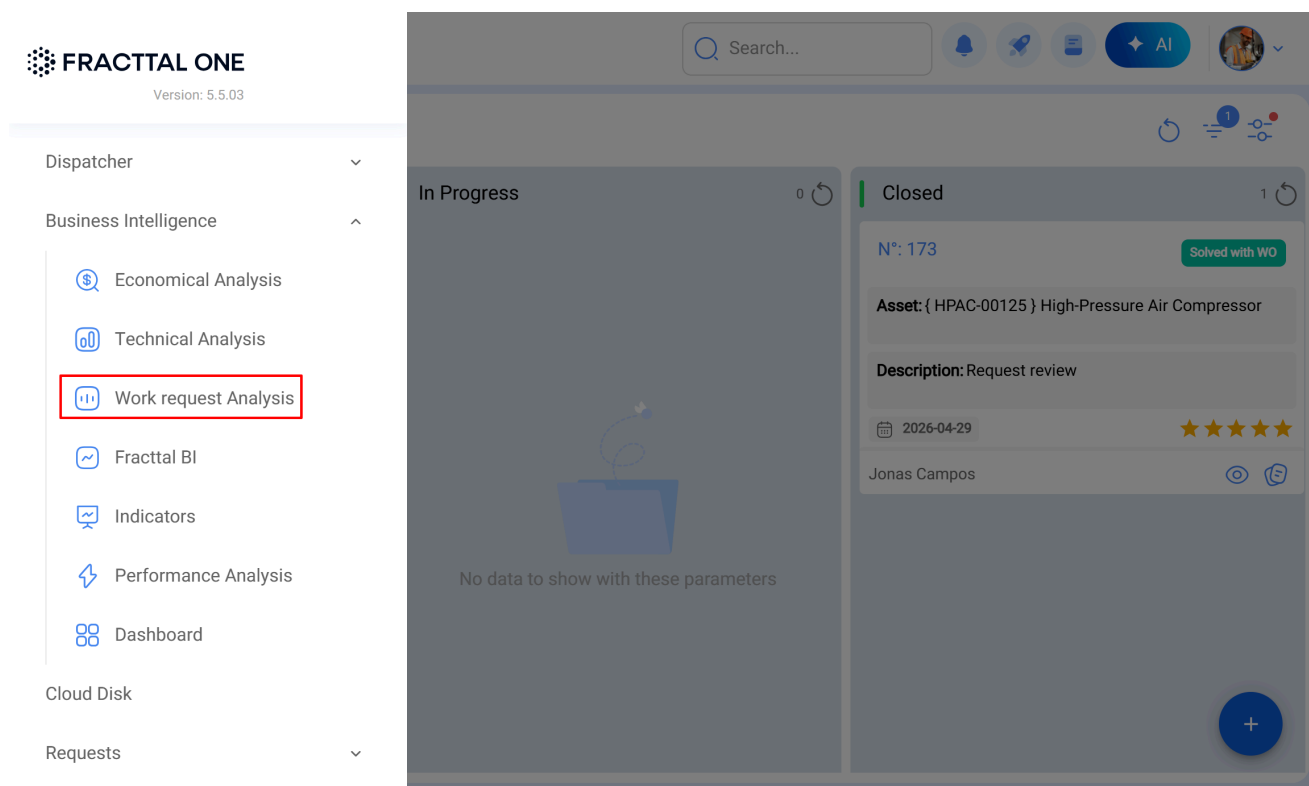
Análise de Solicitações de Trabalho: Classificação de agentes

help.fracttal.com/hc/pt-pt/articles/45499306857997-Análise-de-Solicitações-de-Trabalho-Classificação-de-agentes

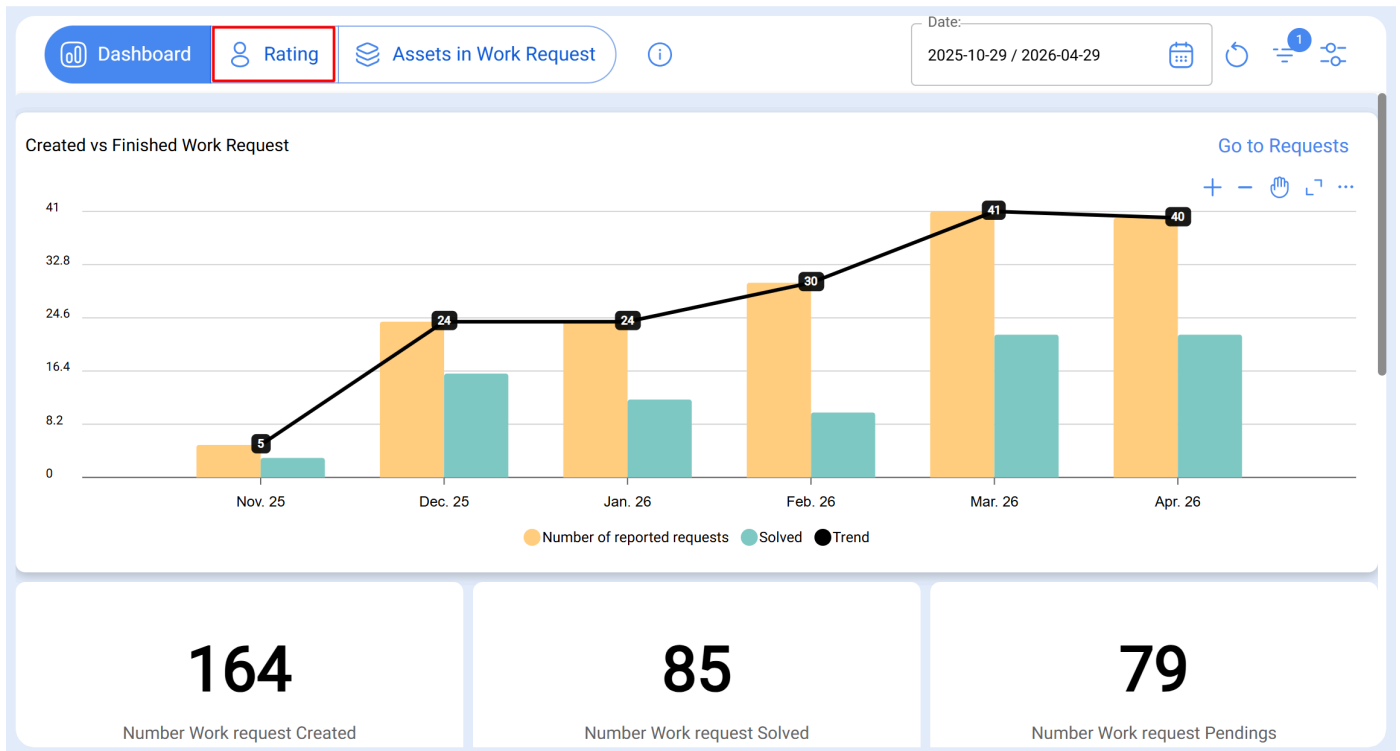
Na secção de classificação do módulo de **Inteligência de Negócios**, os utilizadores podem consultar métricas detalhadas sobre o desempenho dos agentes na gestão de solicitações, permitindo obter uma visão mais clara e precisa do seu rendimento.

Para visualizar estas métricas, siga estes passos:

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



2. Dirija-se ao painel de Classificação para ver as métricas relacionadas com as classificações das solicitações.



3. Nesta vista, poderá visualizar:

- **Responsável:** Lista dos agentes responsáveis pelas solicitações.
- **Quantidade de Solicitações atendidas por agente:** O número total de solicitações atendidas por cada agente.
- **Média de classificações:** A classificação média das solicitações geridas 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, estas métricas permitem avaliar de forma objetiva o desempenho dos agentes e facilitam a tomada de decisões baseadas em dados.