Informe mensual de atención al cliente

Periodo [mes y año]. Preparado por [nombre y cargo].

01 El mes en tres líneas

[Cómo ha ido, en una frase.] [Lo más importante que ha pasado.] [Lo que se pide a dirección.]

02 Las cifras

Cifra	Este mes	Mes anterior	Lectura en una frase
Conversaciones nuevas	[n]	[n]	[Por qué sube o baja]
Resueltas sin intervención del equipo	[%]	[%]	[Qué lo explica]
Primera respuesta de una persona	[tiempo]	[tiempo]	[Qué lo explica]
Satisfacción (CSAT)	[%]	[%]	[Dónde baja o sube]
Cumplimiento de plazos	[%]	[%]	[En qué prioridad falla]

03 De qué han escrito los clientes

- [Tema 1], [n] conversaciones. [Qué hay detrás, en una frase.]
- [Tema 2], [n] conversaciones. [Qué hay detrás, en una frase.]
- [Tema 3], [n] conversaciones. [Qué hay detrás, en una frase.]

04 Qué ha ido mal y clientes en riesgo

- [Incidencias y clientes en riesgo, con lo que se ha hecho y quién lo lleva.]

05 Decisiones que se piden

- [Decisión 1]. A [área], para el [fecha]. [El dato que la justifica.]
- [Decisión 2]. A [área], para el [fecha]. [El dato que la justifica.]
- [Decisión 3]. A [área], para el [fecha]. [El dato que la justifica.]