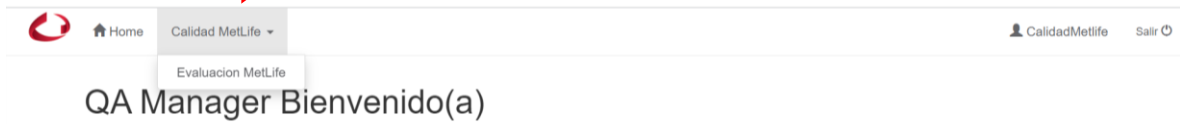


Al dar clic en el menú con la leyenda “Calidad MetLife” se desplegará un Submenú con la leyenda “Evaluación MetLife”



Enseguida se abrirá la siguiente ventana, con los siguientes campos.

Agente

SELECCIONE

Nombre del analista de calidad

SELECCIONE

Subcampana

No. de empleado

Cali ID

Supervisor

Site

Antigüedad

Transacción

SELECCIONE

Agente

SELECCIONE

SELECCIONE

ALARCON MERINO CLAUDIA

TAPIA OROZCO JANETTE

ROMERO ARCOS SUSANA

MENDEZ VILLARREAL LUIS IVAN

MANRIQUEZ GONZALEZ MARIELA

MONDRAGON VELAZQUEZ ALBERTO

HERNANDEZ BAUTISTA VICTOR GUSTAVO

URZUA REYES GABRIELA

GUTIERREZ LOERA DIEGO

HUACHINA HERNANDEZ LETICIA

HERNANDEZ HERNANDEZ DIANA

PEREZ GIRON JONAS TONATHIU

TORRES RIVERA KARLA STEPHANY

MARTINEZ ROMERO CARLOS DAVID

COLULA COLULA GABRIELA REBECA

MARTINEZ GUERRERO LUIS FERNANDO

GARCIA RECENZIZ EZEQUIEL

POOT ALDAYTURRIAGA JOSE OSWALDO

LUGO VAZQUEZ GUSTAVO ADALID

Posteriormente, el usuario desplegará el DropList del Agente, donde le aparecerán todos los agentes relacionados a Metlife y escogerá uno.

Mas adelante, el usuario desplegará el DropList del Analista, donde le aparecerán todos los agentes relacionados a Metlife y escogerá uno.

Nombre del analista de calidad

SELECCIONE

SELECCIONE

CALDERON VAZQUEZ RENE EDUARDO

NUNEZ MENDOZA PAOLA

PADILLA ZAMORA PAOLA MONSERRAT

OCAMPO CERVANTES ESTEFANY GISEL

MARTINEZ HUERTA ROBERTO

HERNANDEZ VITE GABRIELA

SERRANO GARCIA DIANA

MIRANDA MEJIA DARINKA GUADALUPE

PEREZ LAGUNAS ARELI JAZMIN

ARCHUNDIA RAMIREZ ALEJANDRO

ESTRADA SIERRA XIMENA ELIZABETH

SOLIS CAMACHO DIANA GUADALUPE

ALVAREZ ALVAREZ CARLOS OMAR

ACUÑA CERON JOCELYN ESCARLETE

TORIBIO PEREZ KARINA

MEJIA GONZALEZ AMALINALLI AKETZALI

LOPEZ GOMEZ ANGEL

ALBARRAN MOLINA JAIR

MACIEL GONZALEZ JOEL

Automaticamente se cargaran los datos “Subcampana”, “No. De empleado”, “Supervisor”, “Site” y Antigüedad.

The screenshot shows the 'Calidad MetLife' web application interface. The form contains the following fields and values:

Agente	Nombre del analista de calidad	Supervisor
ALARCON MERINO CLAUDIA	CALDERON VAZQUEZ RENE EDUAF	CRUZ GUERRERO DALIA ISABEL
	Subcampana	Site
	METLIFE GMM	MORELIA
	No. de empleado	Antigüedad
	6697	25/11/2016
	Call ID	Transacción
		SELECCIONE

Por ultimo el usuario debera escoger el tipo de transacción, ya sea Queja, Monitoreo de rutina o Detractores.

This screenshot shows the same form as the previous one, but with the 'Transacción' dropdown menu open. The menu lists the following options:

- SELECCIONE
- SELECCIONE
- Queja
- Monitoreo de rutina
- Auditoria
- Detractores

Como validación, si el usuario intenta seleccionar una transacción sin haber seleccionado un Analista, le aparecerá un mensaje con la leyenda “Escoge un analista”. Esto con la finalidad de que se llenen correctamente los datos.

This screenshot shows the form with an error message displayed. The message box says: "appext.pentafon.com dice Escoge un analista". The 'Transacción' dropdown menu is still open, showing the same options as before.

Módulo Quejas.

En este módulo el usuario llenará manualmente todos los datos y cuando haya terminado le dará clic en el botón de “Guardar”.

Modulo quejas

Consecutivo	<input type="text"/>	Fecha reinscripción:	<input type="text"/>
Mes	<input type="text"/>	Fecha de atención	<input type="text"/>
Folio Pentafo	<input type="text"/>	SLA	<input type="text"/>
Folio Datavoice	<input type="text"/>	Título de Correo	<input type="text"/>
Analista Calidad	<input type="text"/>	ID Llamada	<input type="text"/>
Fecha de llamada	<input type="text"/>	Hora de llamada	<input type="text"/>
Duración (segundos)	<input type="text"/>	Canal de interacción	<input type="text"/>
Servicio	<input type="text"/>	Skill	<input type="text"/>
Motivo/Causa Raiz	<input type="text"/>	Línea de negocio	<input type="text"/>
Póliza	<input type="text"/>	Observaciones	<input type="text"/>
Respuesta al Asegurado	<input type="text"/>	Tipo de Trámite	<input type="text"/>

Asegurado/Titular	<input type="text"/>	Reporta la Queja (Nombre)	<input type="text"/>
Conclusión	<input type="text"/>	Interacciones de la queja	<input type="text"/>
Usuario Genesys	<input type="text"/>	Nombre de Asesor	<input type="text"/>
¿El ejecutivo está certificado?	<input type="text"/>	Antigüedad	<input type="text"/>
Meses	<input type="text"/>	Reincidencias	<input type="text"/>
Supervisor	<input type="text"/>	Turno	<input type="text"/>
Nota de Calidad mes vencido	<input type="text"/>	Nota de Calidad interacción queja	<input type="text"/>
Site	<input type="text"/>	Dictamen	<input type="text"/>
Afectación económica	<input type="text"/>	Monto	<input type="text"/>

Guardar

Modulo Monitoreo de Rutina

En este módulo aparecerá la siguiente vista, en donde el usuario llenará el campo de “Calificación”.

GrmiIN - Google Chrome

No es seguro | appext.pentafon.com/QAManager/CedulaCalidad/Gmmin?NumeroPenta=6697&NumeroAnalista=8759

NOMBRE AGENTE: ALARCON MERINO CLAUDIA
VALIDADOR: CALDERON VAZQUEZ RENE EDUARDO

Categoría	Acción	Guía de rubros	Ponderación	calificacion
Experiencia y servicio al cliente	Empatiza y conecta con el cliente demostrando inteligencia emocional	Desde la apertura de la interacción hasta el cierre; Utiliza un lenguaje de empatía acorde a la solicitud del cliente y según el tipo de interacción. Tiene la capacidad de entender el problema del cliente, sentirlo, vivirlo y saber responder colocándose en su lugar.	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Experiencia y servicio al cliente	Uso y adaptación del lenguaje	Usa palabras sencillas de entender. Siempre respetuoso y amable. Evita tecnicismos y de ser necesarios los aclara. Es totalmente transparente con el cliente en el servicio.	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Experiencia y servicio al cliente	Entiende y descubre las necesidades (Sondeo)	Indica al cliente que realizará preguntas para comprender mejor su situación y así poder atender su necesidad a la brevedad. Si desea obtener una	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Experiencia y servicio al cliente	Justifica intervalos de espera e interactúa con el cliente	Indica al cliente el porque lo dejará en espera. Nunca lo abandona en el Chat. Regresa de las esperas con información para poder resolver el caso.	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Experiencia y servicio al cliente	Explica al cliente como atenderá su requerimiento y/o brinda alternativas	Explica al cliente como lo ayudará a resolver su requerimiento y le indica las opciones que tiene o los pasos a seguir.	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Experiencia y servicio al cliente	Resumen / final de la llamada	Comparte con el cliente un resumen de lo realizado/acordado. Se asegura de que la información haya sido clara o la interacción haya sido resuelta. Se despide de manera adecuada según protocolo de atención	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Cumplimiento	Autentica correctamente	Se apeg a la autenticación vigente por servicio o tipo de producto.	10 puntos	<input type="text" value="0"/>

Cumplimiento	Brinda información correcta, completa y necesaria	Proporciona información correcta y completa, de acuerdo a los procesos y políticas establecidas en los diferentes materiales de apoyo.	20 puntos	<input type="text" value="0"/>
Cumplimiento	Captura y tipifica correctamente en todos los sistemas	El ejecutivo categoriza de forma correcta la interacción en el GIM y completa el motivo de contacto del asegurado/beneficiario/cliente; El ejecutivo captura y registra de forma correcta todos los datos de contacto y datos de la póliza; Coloca sucesos importantes de su llamada en las notas internas (Incendencias en GIM, autorizaciones y negaciones de servicio, datos relevantes de la llamada)// Realiza un pequeño resumen de su llamada en las notas del CRM. (Respuesta que se le brinda al cliente)	15 puntos	<input type="text" value="0"/>
Básicos de la resolución / promoción	Se canaliza al área correspondiente de manera correcta	Canaliza al cliente únicamente si el trámite se deba realizar por un CS, proporciona instrucciones claras sobre la solicitud a realizar así como la documentación necesaria, de lo contrario, brinda el servicio requerido.	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Básicos de la resolución / promoción	Solicita justificadamente apoyo a otras áreas y realiza enlace/escalamiento de clase mundial	Con la finalidad de atender la petición del cliente; deja saber que entendemos su problema y un especialista apoyará con la solución	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
Básicos de la resolución / promoción	Enfoque resolutivo	Toma responsabilidad para resolver el requerimiento del cliente. Explora todas las posibilidades para poder resolverle al cliente en el primer contacto	10 puntos	<input type="text" value="0"/>
Básicos de la resolución / promoción	Manejo de objeciones	Con fundamentos obtenidos de una revisión de los sistemas y materiales de apoyo, el ejecutivo es capaz de resolver conversaciones difíciles, así como manejar las diferentes objeciones e insatisfacciones del cliente.	5 puntos	<input type="text" value="0"/>
TOTAL				

Protocolo	Acción	Guia de rubros	Ponderación	calificacion
Tramites	Uso, SLA, Validación de bandeja de correos	Debe proporcionar la información correspondiente al tipo de trámite, mencionando la validación en el correo y puntos importante de los requerimientos	6 puntos	<input type="text" value="0"/>
Asistencia	Atiende fuera de tiempo	El asesor responde la llamada despues de 3 segundos	6 puntos	<input type="text" value="0"/>
Asistencia	Transferencia correcta (Proveedor)	Debe realizar una transferencia correcta con el proveedor de acuerdo a la solicitud	4 puntos	<input type="text" value="0"/>
Asistencia	Sentido de urgencia	Debe atacar con urgencia dependiendo el requerimiento.	4 puntos	<input type="text" value="0"/>
TOTAL				

Categoría	Acción	
Anomalia	Información incorrecta (Omitir información o mencionar datos incorrectos o incompletos)	<input type="checkbox"/>
Error crítico	Negación de servicio (Mencionar al cliente que lo que nos solicita no esta en nuestras manos atender que somos una area informativa, cuando si estamos capacitados para brindarle el apoyo)	<input type="checkbox"/>
Error crítico	Frase "Dictamen Médico" o "Script de coresponsabilidad"	<input type="checkbox"/>
Error crítico	Protocolo Queja (proporcionar al asegurado datos de contacto de la ucec)	<input type="checkbox"/>
Error crítico	No aplica candados correctos completos	<input type="checkbox"/>
Error crítico	No escala (SWAT o bitacoras correspondientes); no usa de manera efectiva la bitácora de remediación	<input type="checkbox"/>
Error crítico	Corta interacción (Aplica cuando el asesor con dolo da por terminada una llamada con el cliente en línea ya sea por mal manejo, desesperación o falta de cortesía)	<input type="checkbox"/>
Error crítico	Línea Abierta (Aplica cuando el asesor se mantiene en una llamada que ya fue finalizada, mal colgada, buzón de voz y no continua atendiendo permaneciendo en la línea sin atención al interlocutor mas de 30 segundos)	<input type="checkbox"/>
Error crítico	Mala atención (No se apego a los scripts correspondientes para los trámites de forma adecuada, tono de voz agresivo, burlon, poca disponibilidad de resolución)	<input type="checkbox"/>
Moderado	Información incompleta (Omitir información o mencionar datos incorrectos o incompletos)	<input type="checkbox"/>

NOMBRE AGENTE: ALARCON MERINO CLAUDIA
VALIDADOR: CALDERON VAZQUEZ RENE EDUARDO

Categoría	Acción	Guia de rubros	Ponderación	calificacion
Experiencia y servicio al cliente	Empatiza y conecta con el cliente demostrando inteligencia emocional	Desde la apertura de la interacción hasta el cierre; Utiliza un lenguaje de empatia acorde a la solicitud del cliente y según el tipo de interacción. Tiene la capacidad de entender el problema del cliente, sentirlo, vivirlo y saber responder colocándose en su lugar.	5 puntos	<input type="text" value="5"/>
Experiencia y servicio al cliente	Uso y adaptación del lenguaje	Usa palabras sencillas de entender. Siempre respetuoso y amable. Evita tecnicismos y de ser necesarios los aclara. Es totalmente transparente con el cliente en el servicio.	5 puntos	<input type="text" value="5"/>

TOTAL 10

Al momento de llenar el campo de "Calificación" se ira sumando automáticamente el Campo "Total" que aparece al final de la tabla

Protocolo	Acción	Guia de rubros	Ponderación	calificacion
Tramites	Uso, SLA, Validación de bandeja de correos	Debe proporcionar la información correspondiente al tipo de trámite, mencionando la validación en el correo y puntos importante de los requerimientos	6 puntos	<input type="text" value="0"/>
Asistencia	Atiende fuera de tiempo	El asesor responde la llamada despues de 3 segundos	6 puntos	<input type="text" value="0"/>
Asistencia	Transferencia correcta (Proveedor)	Debe realizar una transferencia correcta con el proveedor de acuerdo a la solicitud	4 puntos	<input type="text" value="0"/>
Asistencia	Sentido de urgencia	Debe atacar con urgencia dependiendo el requerimiento.	4 puntos	<input type="text" value="0"/>
			TOTAL	

Si el usuario coloca calificaciones en este módulo se restarán al Total de la evaluación general.

Categoría	Acción
Anomalia	Información incorrecta (Omitir información o mencionar datos incorrectos o incompletos) <input type="checkbox"/>

Si el usuario selecciona el cualquier check list, toda la calificación llevara a 0 las calificaciones

Módulo Detractores.

En este módulo el usuario llenará manualmente todos los datos y cuando haya terminado le dará clic en el botón de “Guardar”.

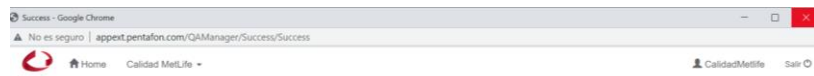
Modulo Detractores

Ramo:	<input type="text"/>	Skill :	<input type="text"/>
User Agente:	<input type="text"/>	Nombre Agente:	<input type="text"/>
Supervisor:	<input type="text"/>	Motivo	<input type="text"/>
Télefono	<input type="text"/>	Date Call	<input type="text"/>
Date Survey	<input type="text"/>	ID Llamada	<input type="text"/>
ID Encuesta	<input type="text"/>	Nombre Cliente	<input type="text"/>
Póliza	<input type="text"/>	NPS	<input type="text"/>
OSAST	<input type="text"/>	CSAT	<input type="text"/>
FCR	<input type="text"/>	IVR	<input type="text"/>
Grupo	<input type="text"/>	Site	<input type="text"/>
Tramite	<input type="text"/>	Observaciones	<input type="text"/>
Verbatim	<input type="text"/>	Llamadas	<input type="text"/>

FCR	<input type="text"/>	IVR	<input type="text"/>
Grupo	<input type="text"/>	Site	<input type="text"/>
Tramite	<input type="text"/>	Observaciones	<input type="text"/>
Verbatim	<input type="text"/>	Llamadas	<input type="text"/>
Proceso correcto	<input type="text"/>	Tipo póliza	<input type="text"/>
DCN	<input type="text"/>	DCN 2	<input type="text"/>
Contacto	<input type="text"/>	Causa raíz	<input type="text"/>
Causa no resolución	<input type="text"/>	IMPUTABLE	<input type="text"/>
Remediación	<input type="text"/>	Fecha Remediación	<input type="text"/>
Plan de acción	<input type="text"/>	Responsable	<input type="text"/>
Estatus	<input type="text"/>	Fecha	<input type="text"/>
Analista	<input type="text"/>		

Guardar

En todos los módulos al momento de “Guardar” aparecerá la siguiente pestaña.



Únicamente, el usuario tiene que darle clic al botón de cerrar. Y lo llevara nuevamente al menú.

