

Bienvenido

a este abstract del curso: **Calidad Master**

En este documento encontrarás un breve resumen del curso para que hagas un repaso.



Este abstract **NO REEMPLAZA** el contenido del curso, más es un complemento del mismo.

Curso de Calidad Master

Abstract

Como lo hemos revisado en los cursos anteriores, **el aseguramiento de la calidad en OneLink (QA) es un proceso que puede ayudar a garantizar que las interacciones con los clientes estén alineadas con los objetivos comerciales.**



El control de calidad del centro de llamadas tiene como **objetivo identificar problemas comunes de los clientes, mejorar su experiencia y ayudar a estandarizar los procesos de comunicación con estos.**

El control de calidad está evolucionando los BPOs y sobre todo en Onelink, pero para aprovecharlo, es imperativo **comprender por qué el control de calidad está cambiando la forma en que operan los centros de llamadas e interacciones.** La realidad es que los clientes tienen el poder en las relaciones comerciales. Pueden decidir quedarse con una marca o abandonarla inesperadamente, dejando a la empresa en un modo de lucha para recuperar el negocio perdido.

En Onelink el aseguramiento de la calidad es importante porque puede mejorar el desempeño de nuestros Increybles® y maximizar la satisfacción del cliente.

Cuando las interacciones con el usuario final son de la más alta calidad (por ejemplo, respuesta rápida y tiempo de manejo), el volumen disminuye y los indicadores clave de rendimiento como Net Promoter Score (NPS) y Satisfacción del cliente (CSAT) aumentan.