



QUICK AUDITS HOTEL – GUIA DEL USUARIO

Esta guía lo ayudará con la configuración básica y uso de Quick Audits en su hotel.

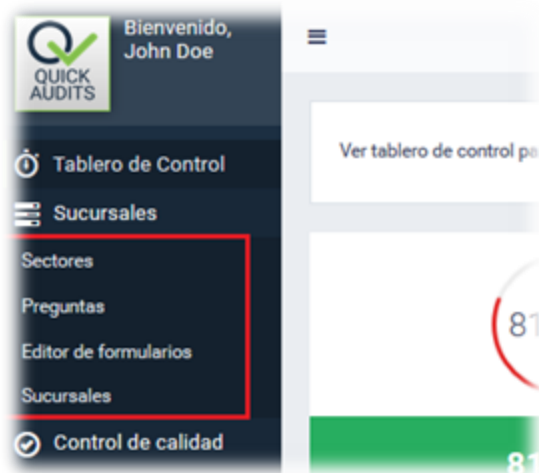
La herramienta tiene como objetivos principales simplificar la forma en que se llevan a cabo las evaluaciones por parte de los Huéspedes y concientizar a los empleados tanto, de los desvíos de calidad, como también de aquellas áreas que necesitan una mejora.

Para que nuestra herramienta sea versátil, hicimos la configuración inicial bastante flexible. Esto la hace un poco menos amigable al principio, pero no tiene por qué preocuparse! Esta guía contiene todo lo que necesita saber y ante cualquier duda, estamos listos para ayudarlo. Si necesita asistencia escribanos a support@quickaudits.io.

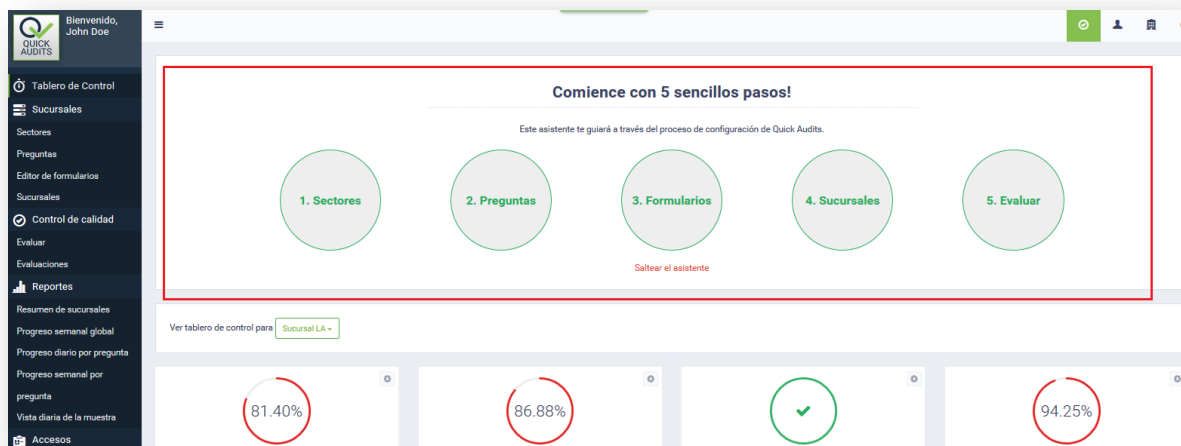
Para utilizar la herramienta deberá [crear una cuenta](#), lo que creará el primer usuario. Este usuario será un “Manager” o administrador.

Cuando [ingrese a su cuenta](#) por primera vez necesitará crear lo siguiente (*recomendamos hacerlo en este orden*):

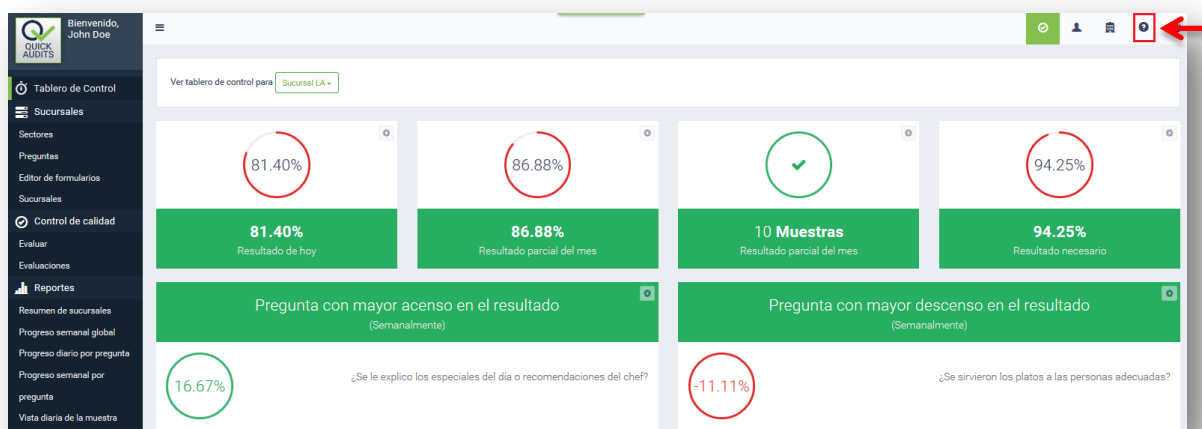
1. Sectores
2. Preguntas
3. Formularios
4. Sucursales



Esta herramienta contiene un asistente para guiarlo.

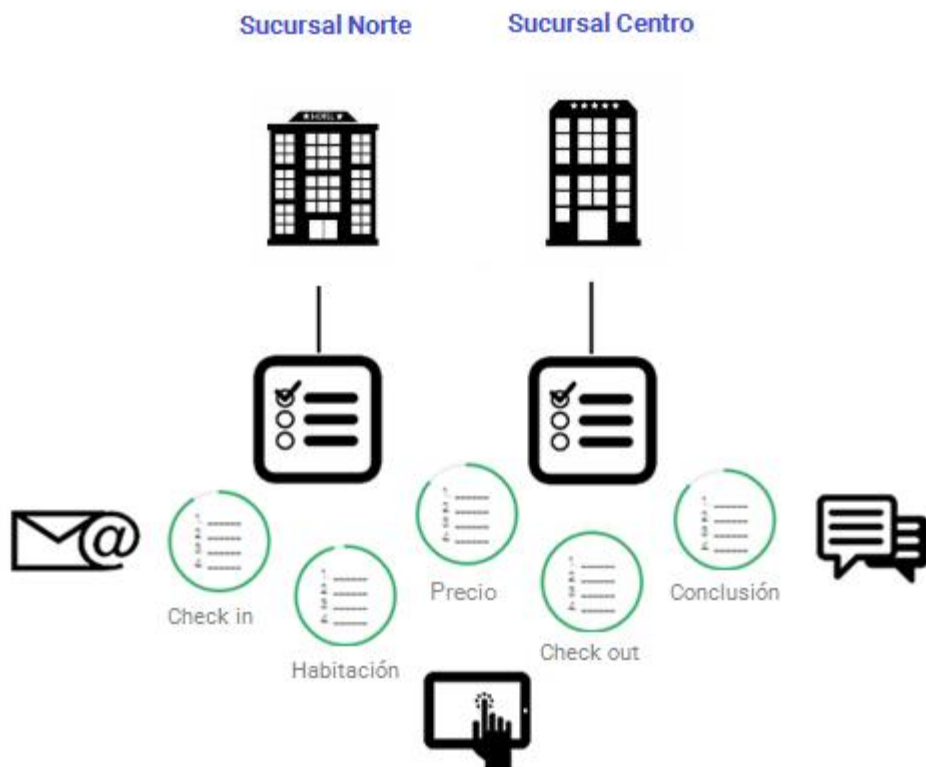


Puede cerrar el asistente haciendo click en “saltar el asistente” y volverlo a abrir haciendo click en el signo de interrogación del menú superior.

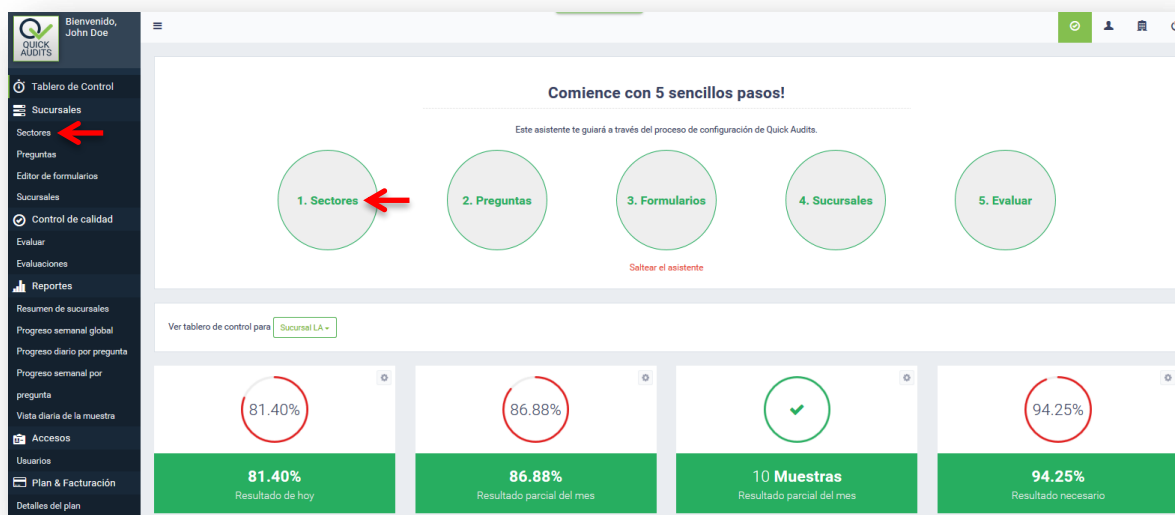


Quick Audits Hotel le permite administrar múltiples sucursales, tener diferentes sectores a evaluar en cada una, llevar a cabo evaluaciones a través de diferentes canales y utilizar diferentes formularios de evaluación, si lo desea.

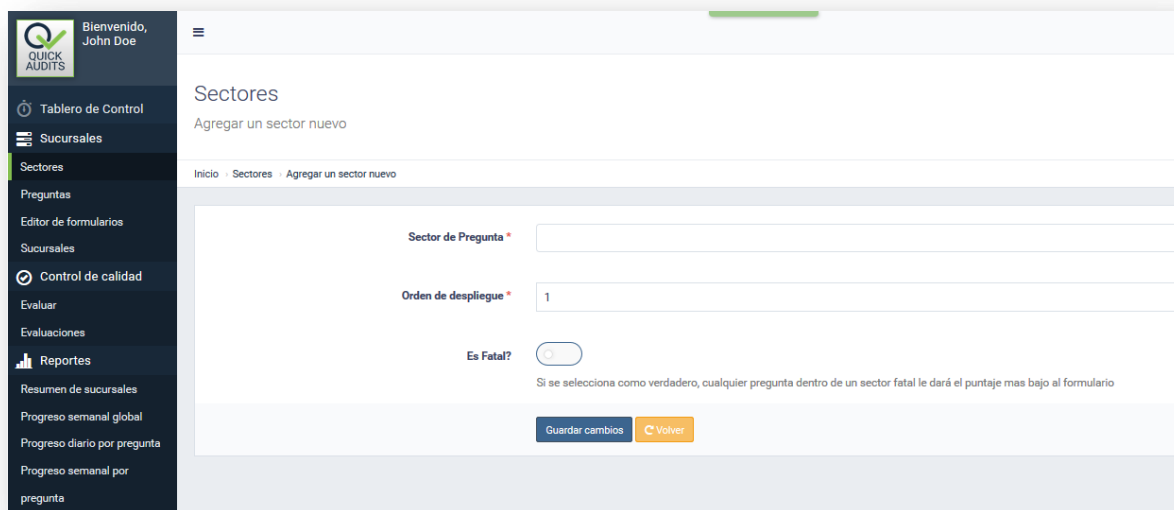
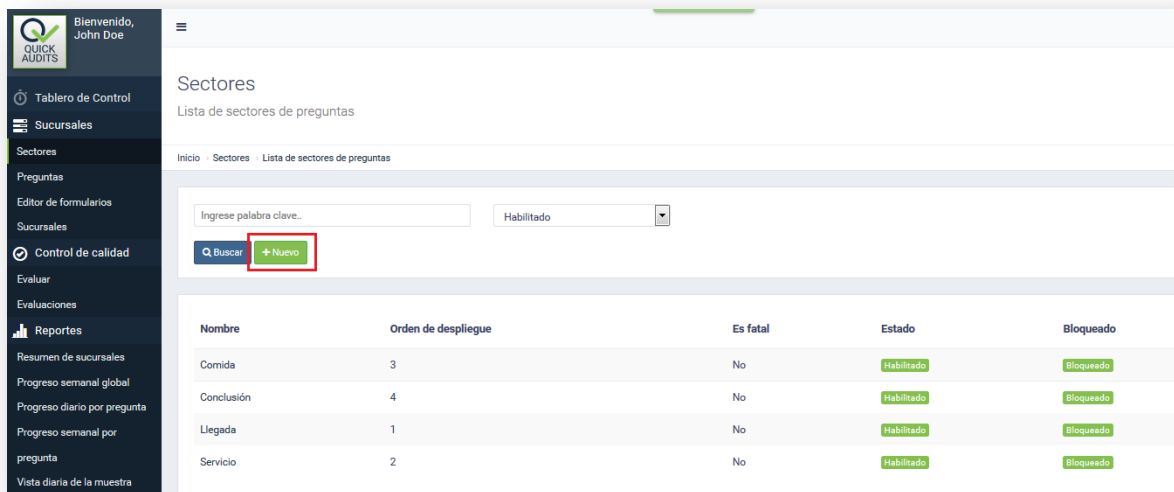
Cada **Sucursal** debe tener por lo menos un **Canal** de evaluación (*teléfono, email, chat o dispositivo móvil*), cada canal necesita un **Formulario** de evaluación, cada formulario está compuesto de diferentes **Sectores** y cada sector contiene **Preguntas**.



1 Sectores: Debería crear un sector para cada área de desempeño que desea evaluar (ej. *Check in, Habitación, Precio, etc.*). Puede crear un sector haciendo click en “Sectores” en el menú de la izquierda o “Sectores” en el asistente.

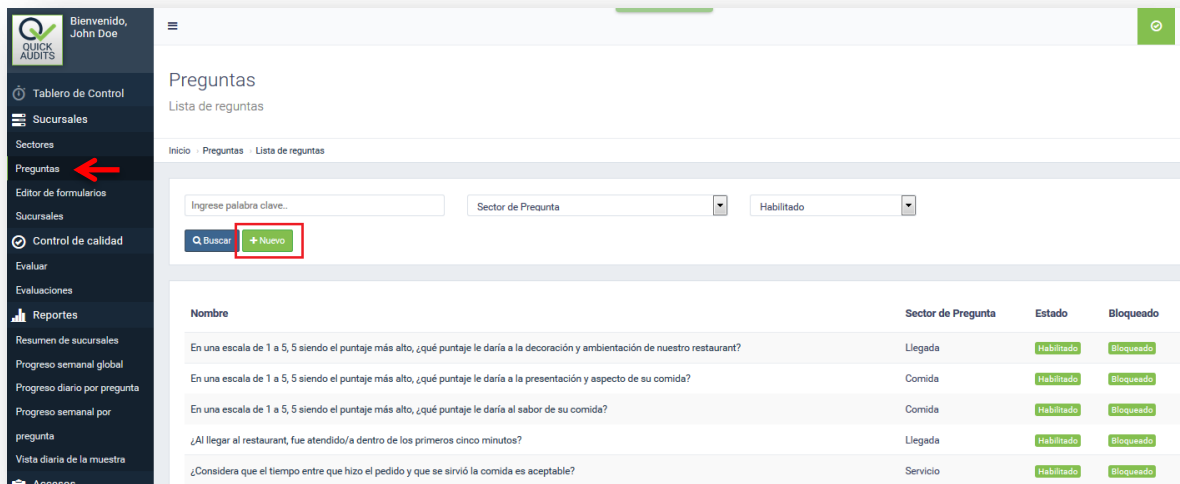


Aquí podrá modificar una plantilla de sector existente o crear un nuevo sector haciendo click en “Nuevo”. Cuando crea un sector deberá indicar el orden en el que desea que cada sector aparezca en el formulario y si el sector es **“Fatal”** o no. Seleccionar que un sector sea fatal hace que cualquier pregunta con una respuesta positiva dentro de ese sector tenga como resultado que el puntaje general de la evaluación sea Cero. Esto se utiliza para poner énfasis en puntos críticos (ej. ¿Tuvo que esperar más de 30 minutos para hacer el check in?)



El sistema le ofrecerá crear preguntas directamente para este sector pero recomendamos crear todo los sectores primero. Repita el proceso de creación de sectores hasta que tenga todos los sectores que desea.

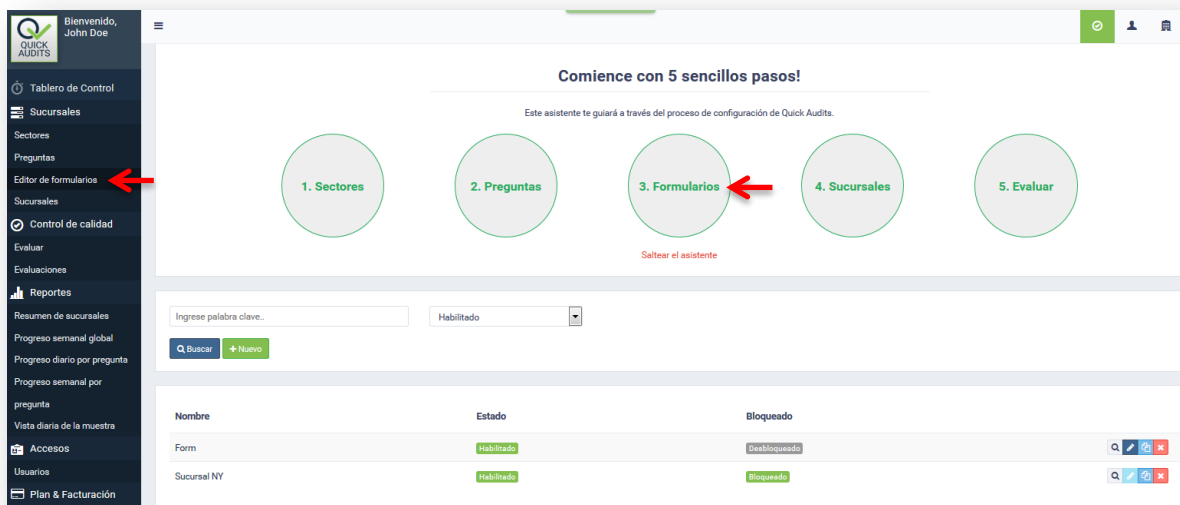
2 Preguntas: Una vez que tenga los sectores puede empezar a crear preguntas. Aquí también podrá modificar preguntas existentes o crear preguntas nuevas haciendo click en el botón “Nuevo” en el sector de preguntas.



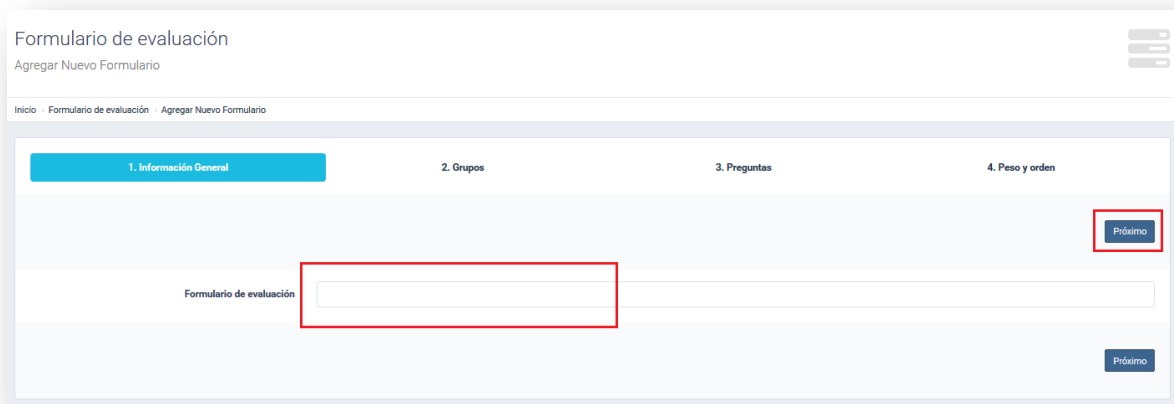
Repita el proceso de creación de preguntas hasta que tenga todas las preguntas que desea.

3 Formularios: Usted ya sabe qué áreas de desempeño quiere evaluar y tiene las preguntas definidas para hacerlo. Al crear los formularios deberá decidir el orden de las preguntas dentro del sector, el peso de cada pregunta según su importancia y el tipo de respuesta que desea en cada una de ellas.

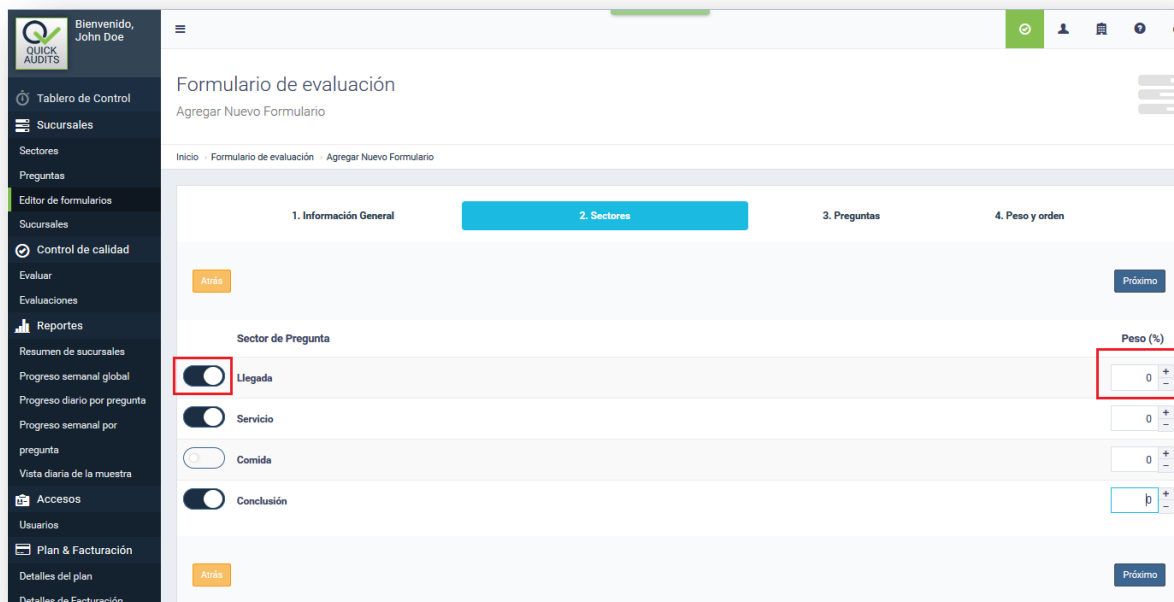
Cree un formulario haciendo click en el tercer círculo del asistente (formularios) o seleccionando “Editor de formularios” en el menú de la izquierda y siguiendo los siguientes 4 pasos:



Primer paso: Dele un nombre a su formulario y presione “Próximo” (*puede crear varios formularios utilizando algunos de los mismos sectores y preguntas o utilizar sectores y preguntas nuevas*).



Segundo paso: Decida cuáles de los sectores que creó desea incluir en este formulario haciendo click en el botón a la izquierda de cada sector. Asígnele un peso acorde a su importancia en la sección de la derecha (**los pesos deben sumar 100%**) y presione “Próximo”.



Tercer paso: Decida cuáles de las preguntas que creó desea incluir en este formulario haciendo click en el botón a la izquierda de cada pregunta, decida qué tipo de respuesta quiere para cada pregunta completando un valor numérico en el área de la derecha (*un valor de 2, ofrecerá dos*

respuestas **SI** y **NO**. Cualquier **otro valor** [más alto] ofrecerá una **escala de puntuación** como respuesta) y presione “Próximo”.

Cuarto Paso: Este último paso de la configuración del formulario le permitirá reorganizar el orden de sus preguntas dentro de cada sector (*aparecen en orden alfabético*). El orden de los sectores fue establecido cuando éstos se crearon. Para cambiar el orden de las preguntas, haga click en las flechas a la izquierda de cada pregunta y arrástrela hasta la posición deseada. También deberá asignar un peso a cada pregunta acorde a su importancia (*cada sector de preguntas debe sumar 100%*).

Haga click en “Guardar cambios” para guardar su formulario.

Este formulario aparecerá en la sección de Editor de formularios.

4 Sucursales: Este es el último paso de la configuración de su cuenta. Recordemos que puede acceder a sucursales desde el menú de la izquierda o desde el asistente.

Debería crear un sucursal por cada propiedad u hotel. Puede hacerlo de la misma manera que creo sectores y preguntas, haciendo click en el botón verde “Nuevo”. Al crear una sucursal deberá hacer lo siguiente:

- ✔ Darle un nombre a su sucursal
- ✔ Indicar el nivel de desempeño requerido (valor numérico de 1 a 100)
 - Esto apunta al resultado obtenido en las evaluaciones
- ✔ Indicar si permitirá evaluaciones públicas.
 - Al habilitarlo le permitirá generar un hipervínculo y un código QR para que pueda ser enviado por email o escaneado por el público para completar una evaluación
- ✔ Elegir uno de los formularios creados en el paso 3 para cada canal de evaluación que desea monitorear.

The screenshot displays the 'Sucursales' configuration interface. On the left is a dark sidebar with a navigation menu including 'Tablero de Control', 'Sucursales', 'Sectores', 'Preguntas', 'Editor de formularios', 'Control de calidad', 'Evaluar', 'Evaluaciones', 'Reportes', 'Resumen de sucursales', 'Progreso semanal global', 'Progreso diario por pregunta', 'Progreso semanal por pregunta', 'Vista diaria de la muestra', 'Accesos', 'Usuarios', 'Plan & Facturación', 'Detalles del plan', and 'Detalles de Facturación'. The main content area is titled 'Sucursales' and 'Agregar una nueva sucursal'. It contains three input fields: 'Nombre de la sucursal', 'Desempeño mínimo requerido' (with a numeric scale from 1 to 100), and a toggle switch for 'Habilitar evaluaciones públicas'. Below the toggle is a note: 'Si este campo está marcado, usted podrá realizar evaluaciones públicas de este sucursal.' Under the heading '> Canales de formularios', there are four dropdown menus labeled 'Chat', 'Correo electrónico', 'Dispositivo móvil', and 'Teléfono', each with the placeholder text 'Seleccione un Formulario'. At the bottom of the form are two buttons: 'Guardar cambios' and 'Volver'.

Si elige habilitar evaluaciones públicas tendrá que configurar las “opciones públicas” de la siguiente manera:

- ✔ Ingresar un subtítulo que aparecerá en la evaluación pública (ej. “*Valoramos su opinión. Por favor complete la siguiente encuesta*”)
- ✔ Indicar si es obligatorio que los Huéspedes ingresen su nombre
- ✔ Seleccionar un idioma para las evaluaciones públicas

> Opciones públicas

Subtítulo de evaluación pública *

Solicitar ingreso de nombres ☐

Si este campo está marcado, las personas van a tener que ingresar sus nombres.

Idioma * Seleccione su idioma

Estamos listos para comenzar a evaluar. Si desea llevar a cabo evaluaciones internas (privadas), puede hacerlo desde cualquier PC, teléfono inteligente o Tablet, haciendo click en la marca de verificación verde del menú superior o “Evaluar” en el menú de la izquierda. Asegúrese de seleccionar la sucursal y canal correcto.

Bienvenido, John Doe

QUICK AUDITS

Tablero de Control

Sucursales

Sectores

Preguntas

Editor de formularios

Sucursales

Control de calidad

Evaluar

Evaluaciones

Reportes

Resumen de sucursales

Progreso semanal global

Progreso diario por pregunta

Progreso semanal por pregunta

Vista diaria de la muestra

Accesos

Usuarios

Plan & Facturación

Información General

Sucursal * Sucursal LA

Canal * Mobile Device

Preguntas

| | | Resultado | Peso |
|-----|---|-----------|--------|
| 1 | Llegada | 0.00% | 9.00% |
| | Preguntas | | |
| 1.1 | En una escala de 1 a 5, siendo el puntaje más alto, ¿qué puntaje le daría a la decoración y ambientación de nuestro restaurant? | 1 2 3 4 5 | 25.00% |
| 1.2 | ¿Al llegar al restaurant, fue atendido/a dentro de los primeros cinco minutos? | No Si | 40.00% |
| 1.3 | ¿Considera que la espera para obtener una mesa fue aceptable? | No Si | 35.00% |
| 2 | Servicio | 0.00% | 30.00% |
| | Preguntas | | |
| 2.1 | ¿Se acercó un mozo u otro miembro de nuestro equipo dentro de los primeros 5 minutos desde que se sentó? | No Si | 30.00% |

Si desea generar un hipervínculo para enviar por email o un código QR para que pueda ser escaneado, deberá ir a la sucursal deseada y hacer click en la lupa a la derecha de la sucursal.

Bienvenido,
Demo Account
H

- Tablero de Control
- Sucursales
- Sectores
- Preguntas
- Editor de formularios
- Sucursales
- Control de calidad
- Evaluar
- Evaluaciones
- Reportes
- Resumen de sucursales
- Progreso semanal global
- Progreso diario por pregunta
- Progreso semanal por pregunta
- Vista diaria de la muestra
- Accesos
- Usuarios

Sucursales

Lista de sucursales

Inicio > Sucursales > Lista de sucursales

Buscar

Nuevo

| Nombre | Desempeño requerido | Evaluaciones públicas | Estado | |
|-------------------|---------------------|-----------------------|------------|--|
| Sucursal Colorado | 90.00% | Habilitado | Habilitado | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |
| Sucursal LA | 90.00% | Habilitado | Habilitado | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |
| Sucursal LV | 90.00% | Habilitado | Habilitado | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |
| Sucursal NY | 90.00% | Habilitado | Habilitado | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |

<<

1

>>

Esto mostrará los detalles de la sucursal desde donde podrá generar el hipervínculo y el código QR para las evaluaciones públicas.

Opciones públicas

| | |
|---------------------------------|---|
| Subtítulo de evaluación pública | Gracias por contestar esta breve encuesta |
| Solicitar ingreso de nombres | Inhabilitado |
| Idioma | Spanish - Argentina |

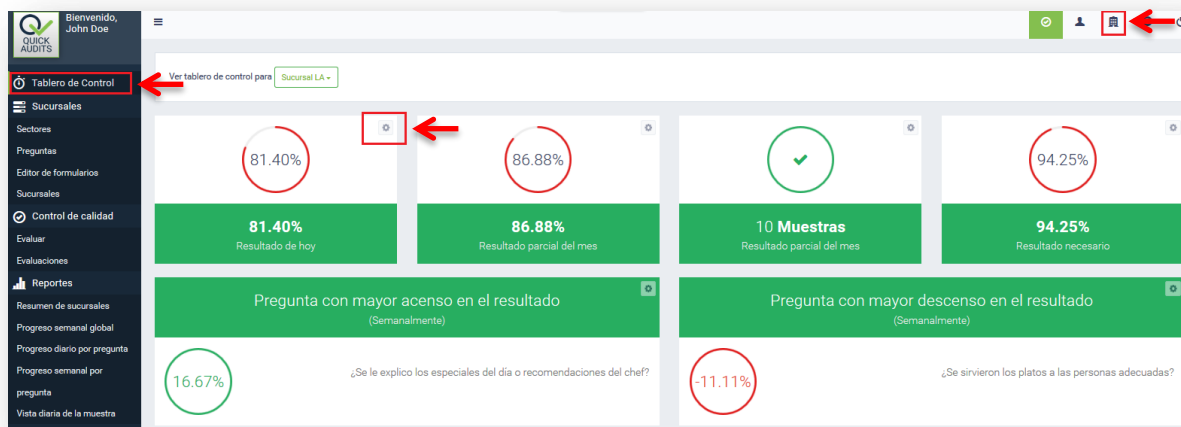
Canales de la sucursal

| | | |
|--------------------|--------------------|--|
| Chat | N/A | |
| Correo electrónico | N/A | |
| Dispositivo móvil | Evaluación general | <div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> |
| Teléfono | N/A | |

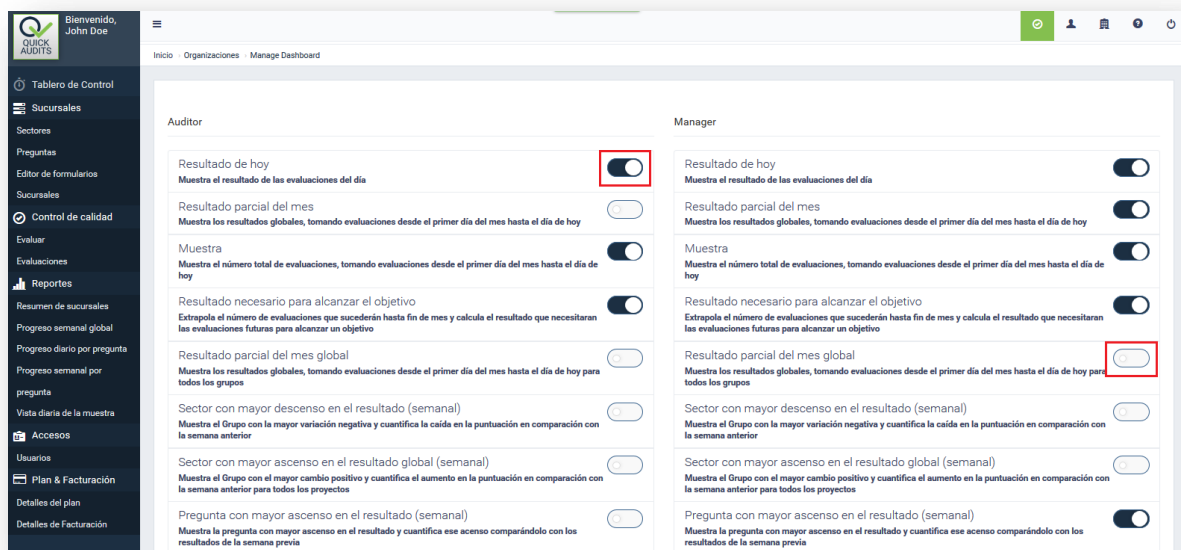
Editar

Volver

Los resultados de las evaluaciones se verán reflejados en nuestros tableros de control y reportes. Con el rol de manager usted podrá decidir a qué tableros de control tiene acceso cada rol. Los reportes están predeterminados por rol y no pueden cambiarse. Para configurar la visibilidad de tableros de control puede ir a “tablero de control” en el menú izquierdo o hacer click en cualquier rueda dentada o yendo a el ícono de organización en el menú superior y haciendo click en “Administrar tablero de control”



En este panel podrá ver qué indicador del tablero de control está activo e inactivo para cada rol. Puede activar y desactivar indicadores haciendo click en el botón a la izquierda de cada uno de ellos.



Por último, usted puede agregar usuarios y asignarles diferentes roles y sucursales yendo a la sección de “usuarios” en el menú de la izquierda.

Si necesita asistencia o ante cualquier duda por favor comuníquese con nosotros escribiendo a support@quickaudits.io.