



QUICK AUDITS CONTACT CENTER – GUIA DEL USUARIO

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

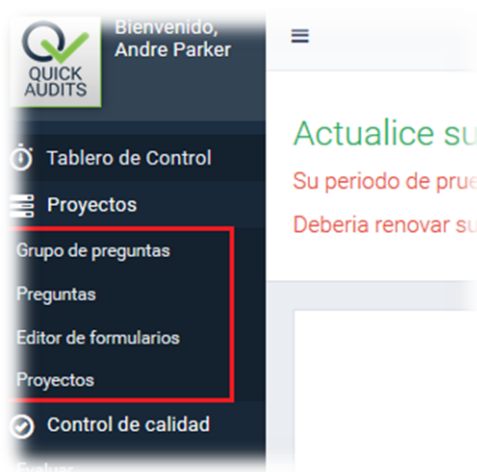
La herramienta tiene como objetivos principales simplificar la forma en que se llevan a cabo las evaluaciones de control de calidad y concientizar a los empleados tanto, de los desvíos de calidad, como también de aquellas áreas que necesitan una mejora.

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*):

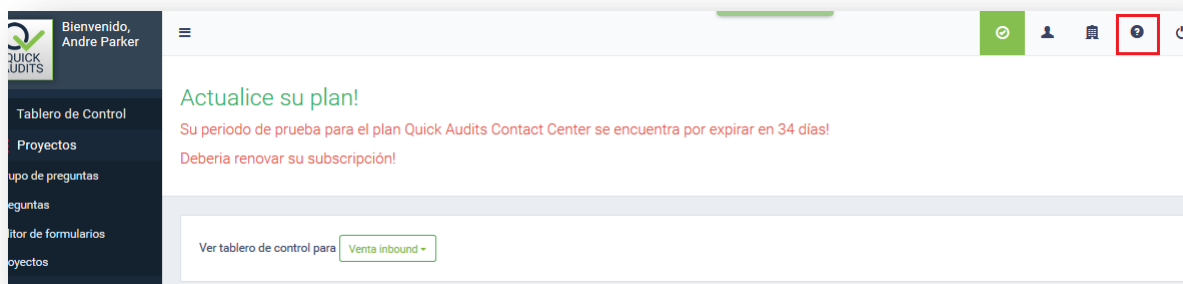
1. Grupos de preguntas
2. Preguntas
3. Formularios
4. Proyectos



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.

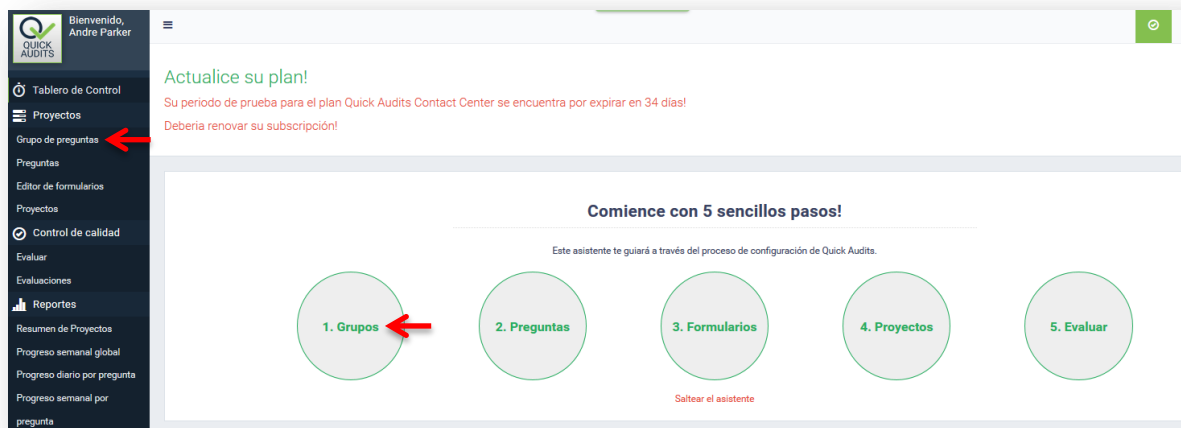


Quick Audits Contact Center le permite administrar múltiples proyectos, tener diferentes áreas a evaluar en cada uno, llevar a cabo evaluaciones a través de diferentes canales y utilizar diferentes formularios de evaluación si lo desea.

Cada **Proyecto** 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 **Grupos** y cada grupo contiene **Preguntas**.



1 Grupo de preguntas: Debería crear un grupo de preguntas para cada área de desempeño que desea evaluar (ej. *Apertura de llamada, modales, cierre de llamada*). Puede crear un grupo haciendo click en “Grupo de preguntas” en el menú de la izquierda o “Grupos” en el asistente.



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

Bienvenido, Andre Parker

QUICK AUDITS

Tablero de Control

Proyectos

Grupo de preguntas

Preguntas

Editor de formularios

Proyectos

Control de calidad

Evaluar

Evaluaciones

Reportes

Resumen de Proyectos

Progreso semanal global

Progreso diario por pregunta

Progreso semanal por pregunta

Vista diaria de la muestra

Grupo de preguntas

Lista de grupos de preguntas

Inicio > Grupo de preguntas > Lista de grupos de preguntas

Ingrese palabra clave..

Habilitado

Buscar + Nuevo

Nombre	Orden de despliegue	Es fatal	Estado
Producto	2	No	Habilitado
Protocolo	1	No	Habilitado
Técnica de venta	3	No	Habilitado

Bienvenido, Andre Parker

QUICK AUDITS

Tablero de Control

Proyectos

Grupo de preguntas

Preguntas

Editor de formularios

Proyectos

Control de calidad

Evaluar

Evaluaciones

Reportes

Resumen de Proyectos

Progreso semanal global

Progreso diario por pregunta

Progreso semanal por

Grupo de preguntas

Agregar un grupo de preguntas nuevo

Inicio > Grupo de preguntas > Agregar un grupo de preguntas nuevo

Grupo de Pregunta *

Orden de despliegue *

1

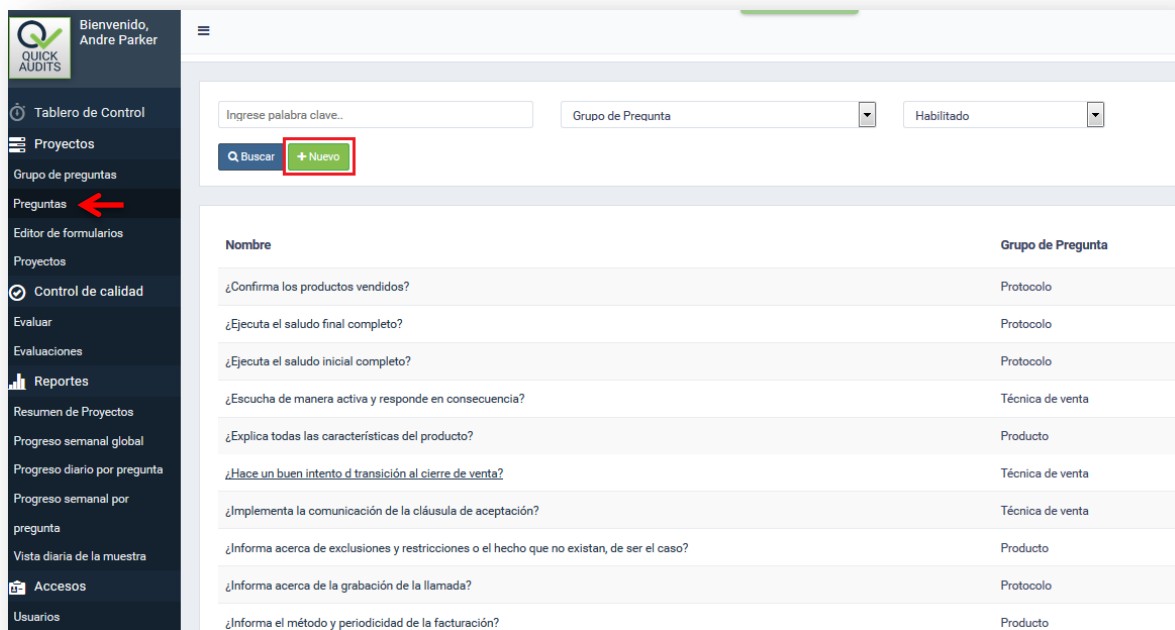
Es Fatal?

Si se selecciona como verdadero, cualquier pregunta dentro de un grupo de preguntas fatal le dara el puntaje mas bajo al formulario

Guardar cambios Volver

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

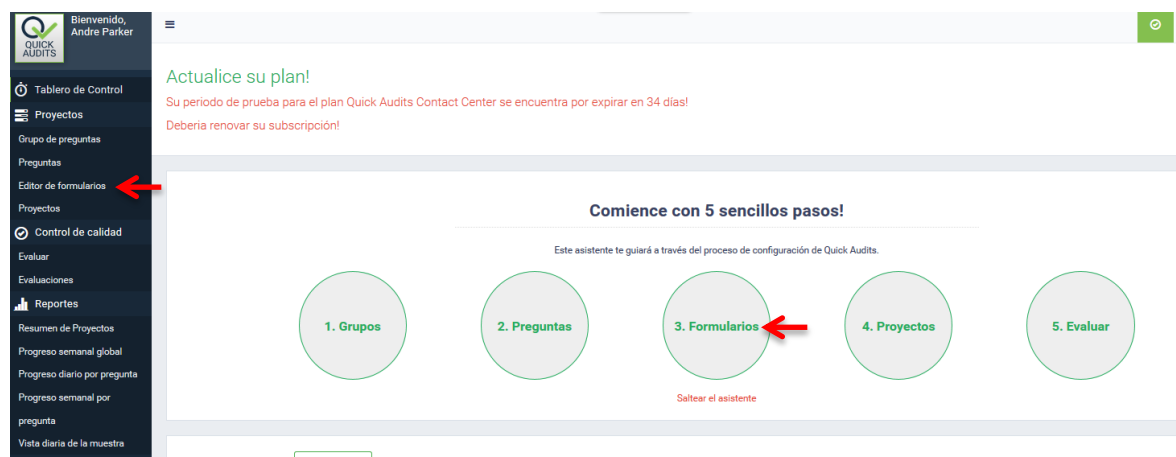
2 Preguntas: Una vez que tenga los grupos puede empezar a crear preguntas. Aquí también podrá modificar preguntas existentes o crear preguntas nuevas haciendo click en el botón “Nuevo” en el sector de preguntas



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

3 Formularios: Usted ya sabe que áreas desempeño quiere evaluar y tiene las preguntas definidas para hacerlo. Al crear los formularios deberá decidir el orden de las preguntas dentro del grupo, 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 grupos y preguntas o utilizar grupos y preguntas nuevas*).

Segundo paso: Decida cuales de los grupos que creó desea incluir en este formulario haciendo click en el botón a la izquierda de cada grupo. 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 grupo (*aparecen en orden alfabético*). El orden de los grupos 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 grupo 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 Proyectos: Este es el último paso de la configuración de su cuenta. Recordemos que puede acceder a proyectos desde el menú de la izquierda o desde el asistente.

Debería crear un proyecto por cada campaña de su contact center. Puede hacerlo de la misma manera que creo grupos y preguntas, haciendo click en el botón verde “Nuevo”. Al crear un proyecto deberá hacer lo siguiente:

- ✔ Darle un nombre a su proyecto
- ✔ 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 URL y un código QR para que pueda ser enviado por email o escaneado por el público para completar una evaluación (*útil para campañas de CSAT o customer feedback*).
- ✔ Elegir uno de los formularios creados en el paso 3 para cada canal de evaluación que desea monitorear (probablemente utilice diferentes preguntas dependiendo en el canal de comunicación [ej. revisar la gramática en campañas por email o chat]).

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 clientes 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 el proyecto, canal y agente correcto..

Bienvenido, Andre Parker

QUICK AUDITS

Tablero de Control

Proyectos

Grupo de preguntas

Preguntas

Editor de formularios

Proyectos

Control de calidad

Evaluar

Evaluaciones

Reportes

Resumen de Proyectos

Progreso semanal global

Progreso diario por pregunta

Progreso semanal por pregunta

Vista diaria de la muestra

Accesos

Usuarios

Plan & Facturación

Detalles del plan

Detalles de Facturación

Evaluaciones

Evaluar

Inicio - Evaluaciones - Evaluar

Información General

Proyecto * Venta inbound

Canal * Phone

Agente * Elija un agente

Preguntas

		Resultado
1	Protocolo	0.00%
Preguntas		
1.1	¿Ejecuta el saludo inicial completo?	No Si
1.2	¿Releva el contacto y personaliza?	No Si

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

Bienvenido, Andre Parker

QUICK AUDITS

Tablero de Control

Proyectos

Grupo de preguntas

Preguntas

Editor de formularios

Proyectos

Control de calidad

Evaluar

Evaluaciones

Reportes

Resumen de Proyectos

Progreso semanal global

Progreso diario por pregunta

Progreso semanal por pregunta

Vista diaria de la muestra

Accesos

Proyectos

Lista proyectos

Inicio > Proyectos > Lista proyectos

Ingrese palabra clave...

Habilitado

Buscar Nuevo

Nombre	Desempeño requerido	Evaluaciones públicas	Estado
Venta inbound	90.00%	Inhabilitado	Habilitado
Venta Seguros	90.00%	Inhabilitado	Habilitado
Venta telefonica	90.00%	Inhabilitado	Habilitado

<< 1 >>

Esto mostrará los detalles del proyecto 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

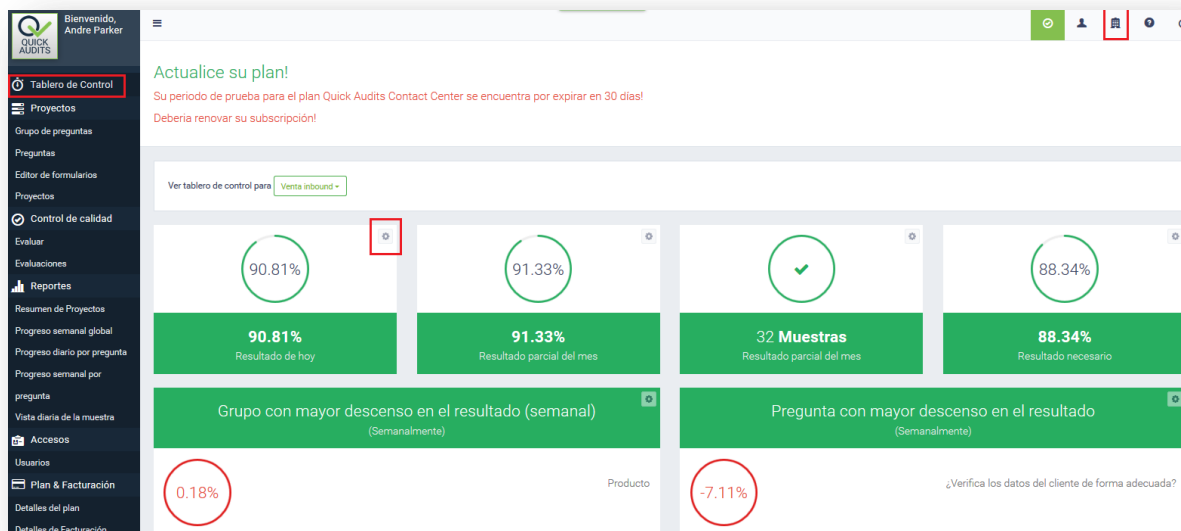
Spanish - Argentina

Canales de la sucursal

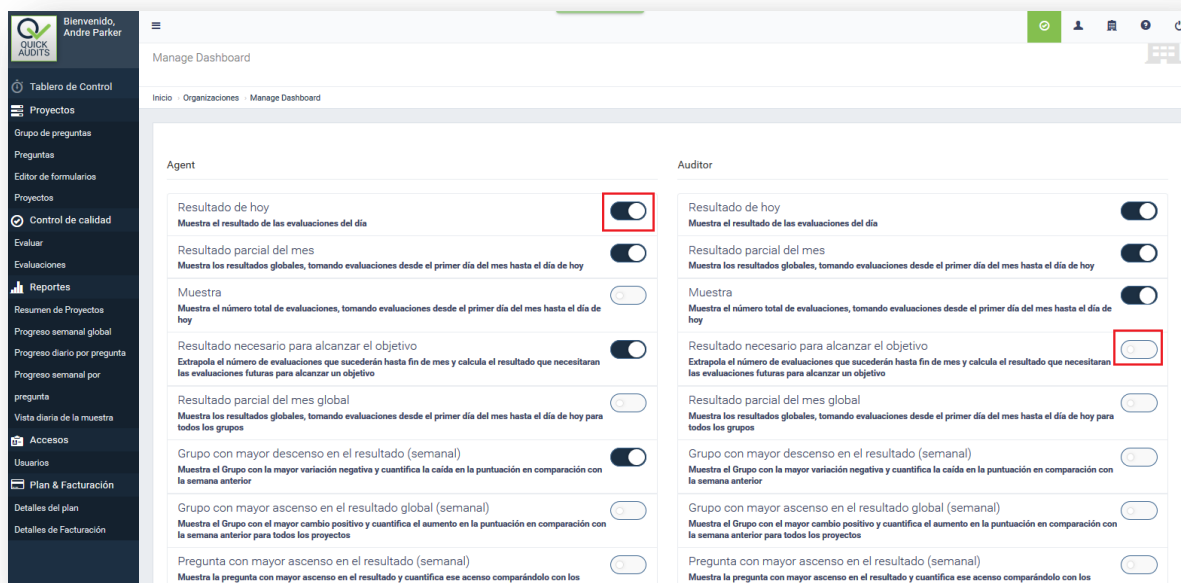
Chat	N/A
Correo electrónico	N/A
Dispositivo móvil	Evaluación general
Teléfono	N/A

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 y 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 que indicador del tablero de control esa activo e inactivo para cada rol. Puede activar y desactivar indicadores haciendo click en el botón a la izquierda de cada uno de ellos.



Puede agregar usuarios y asignarles diferentes roles y proyectos yendo a la sección de “usuarios” en el menú de la izquierda. Si necesita asistencia o ante cualquier duda por favor comuníquese con nosotros a support@quicksaudits.io.