

# **MANUAL DE USUARIO**

## **SISTEMA DE EVALUACIÓN DE**

## **PARÁMETROS DE CALIDAD**



**quality performance**

**MU\_SEPC\_QP\_24102018**

**Versión 1 Noviembre 2018**

GERENCIA DE SOPORTE Y CALIDAD REGIONAL CENAMPA						
Nombre			Código	MU_SEPC_QP_24102018		
<b>MANUAL DE USUARIO SISTEMA DE EVALUACIÓN DE PARAMETROS DE CALIDAD "QUALITY PERFORMANCE"</b>			Versión	1		
			No. Hojas	151		
			Fecha de Aprobación	30/10/2018		
			Fecha de Vigencia	01/11/2018		
Atribución	SOFTWARE DESARROLLADO POR:		MANUAL DE USUARIO REVISADO POR:			VALIDADO POR:
Área	Reportería y Desarrollo		Auditoría y Calidad			Gerencia
Función	Programador	Jefatura	Supervisión CAC's	Supervisión CC	Jefatura	
Nombre	Allan Baten	Williams del Cid	Brenda Marroquín	Noé González	Marlon Márquez	Verónica Medina
Firma						

VERSIÓN	FECHA	LA ACTUALIZACIÓN CONSISTIÓ EN	DETALLE DE CAMBIOS	RESPONSABLES DE CAMBIOS	ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS
1	25/10/2018	Creación de Manual	Elaboración de Manual de Usuario Quality Performance	Byron Gutierrez	Byron Gutierrez
					<b>FIRMAS</b>
					
					<b>SELLO</b>
					 <b>GERENCIA</b> Calidad y Soporte Comercial Centro América y Panamá

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>PERFIL DE ASESOR.....</b>	<b>7</b>
Funciones Generales .....	7
Ingreso al Sistema y Registro de Firma Digital .....	7
Consulta de Resultados de Evaluaciones .....	10
Confirmación y Revisión de Constancias de Retroalimentaciones .....	12
Configuración de Avatar del Perfil.....	17
<b>PERFIL ANALISTA DE CALIDAD ALIADO .....</b>	<b>19</b>
Funciones Generales .....	19
Carga de Boleta de Asesor Aliado .....	19
Revisión de Boletas de Evaluación Guardadas.....	28
Solicitud de Reevaluación Muestra Claro.....	30
Solicitud Operativa de Reevaluación Roster .....	35
Recuperación de Boletas No Guardadas .....	39
Edición de Boleta de Evaluación Guardada .....	42
Generación, Envío y Confirmación de Retroalimentaciones.....	45
<b>PERFIL ANALISTA DE CALIDAD CLARO .....</b>	<b>49</b>
Funciones Generales .....	49
Carga de Boleta de Evaluación .....	49
Revisión de Boletas de Evaluación Almacenadas .....	58
Solicitud de Reevaluación Muestra .....	60
Recuperación de Boletas No Guardadas .....	64
Edición de Boleta de Evaluación Guardada .....	67
Generación, Envío y Confirmación de Retroalimentaciones.....	70

<b>PERFIL SUPERVISOR DE CALIDAD .....</b>	<b>74</b>
<b>Funciones Generales .....</b>	<b>74</b>
<b>Función Data .....</b>	<b>74</b>
Descarga de base para pago de bonificaciones .....	74
<b>Función Historial .....</b>	<b>75</b>
Descarga de la base de datos de evaluaciones por analista .....	75
<b>Menú Administración .....</b>	<b>77</b>
1. Administración de usuario .....	77
2. Actualización de roster .....	81
3. Deshabilitar boletas .....	83
4. Administración de boletas .....	84
5. Administración de puntaje .....	87
6. Administración criterios de boleta .....	89
7. Administración canal de contacto .....	94
8. Administración de empresas .....	96
9. Administración de productos .....	98
10. Logs .....	102
11. Seguimientos de usuarios .....	104
12. Administración de avatars .....	105
13. Administración de tipos de llamadas .....	108

<b>Menú Reporteria .....</b>	<b>110</b>
Generalidades.....	110
1. Consolidado de notas .....	111
2. Cuadro de honor .....	112
3. Grafica de dispersión .....	113
4. Detalle por asesor .....	114
5. Detalle por centro .....	115
6. Error critico.....	116
7. General .....	117
8. Niveles .....	118
9. Parámetros.....	120
10. Penalizaciones .....	121
11. Productividad.....	123
12. Productos y motivos .....	125
13. RPC .....	126
14. Feedback.....	127
15. Reevaluaciones .....	129
16. Descarga de Data.....	130

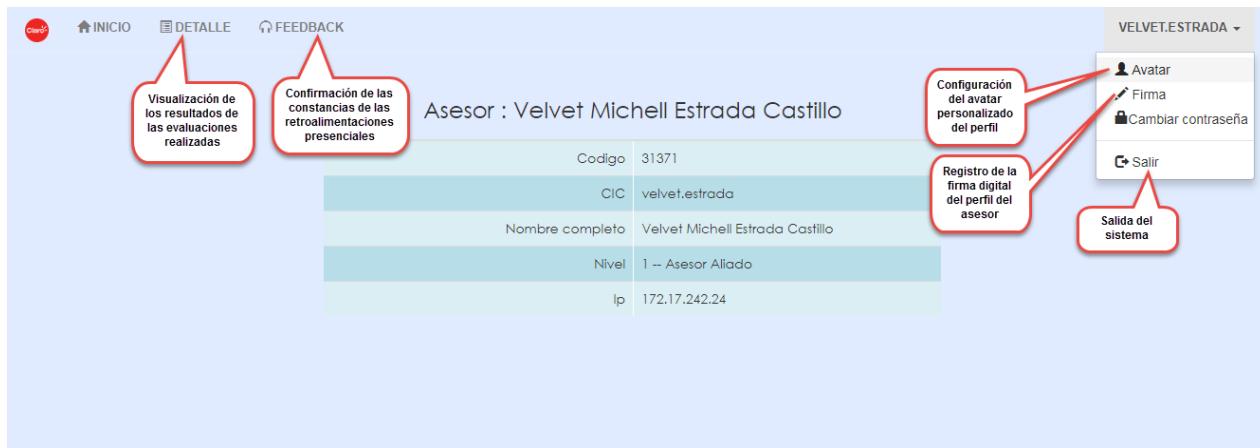
<b>PERFIL SUPERVISOR OPERATIVO.....</b>	<b>131</b>
<b>Funciones Generales .....</b>	<b>131</b>
<b>Menú Reporteria .....</b>	<b>132</b>
Generalidades.....	132
1. Consolidado de notas .....	133
2. Cuadro de honor .....	134
3. Grafica de dispersión .....	135
4. Detalle por asesor .....	136
5. Detalle por centro .....	137
6. Error critico.....	138
7. General .....	139
8. Niveles .....	140
9. Parámetros.....	142
10. Penalizaciones .....	143
11. Productos y motivos .....	145
12. RPC .....	146
13. Descarga de Data.....	147
<b>Solicitud de Reevaluación Roster.....</b>	<b>147</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente manual constituye un documento de consulta para la interacción con el sistema Quality Performance en sus principales perfiles. El sistema tiene por objeto registrar el rendimiento de calidad del personal de los centros internos de Claro así como el de sus aliados de acuerdo a los estándares de calidad pre establecidos.

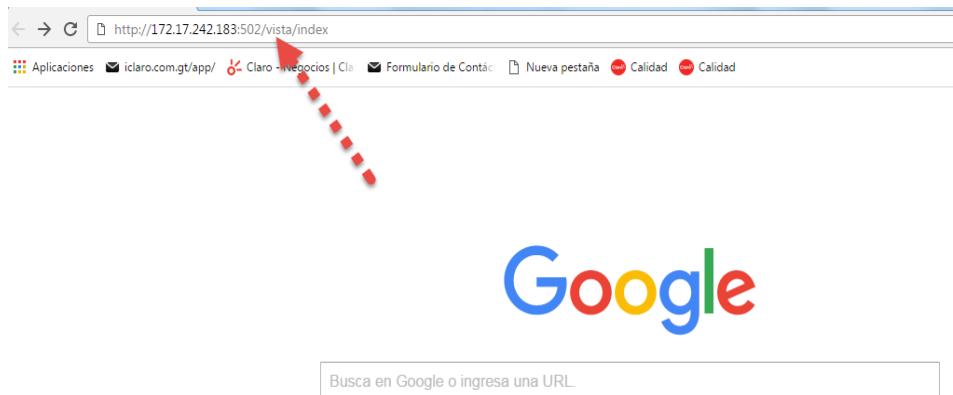
## PERFIL DE ASESOR

### Funciones Generales

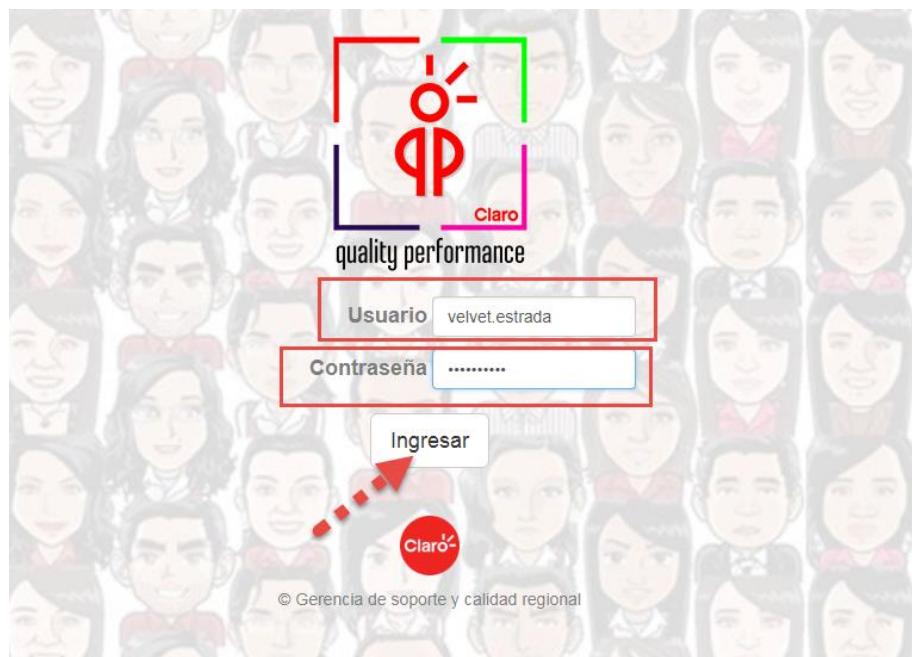


### Ingreso al Sistema y Registro de Firma Digital

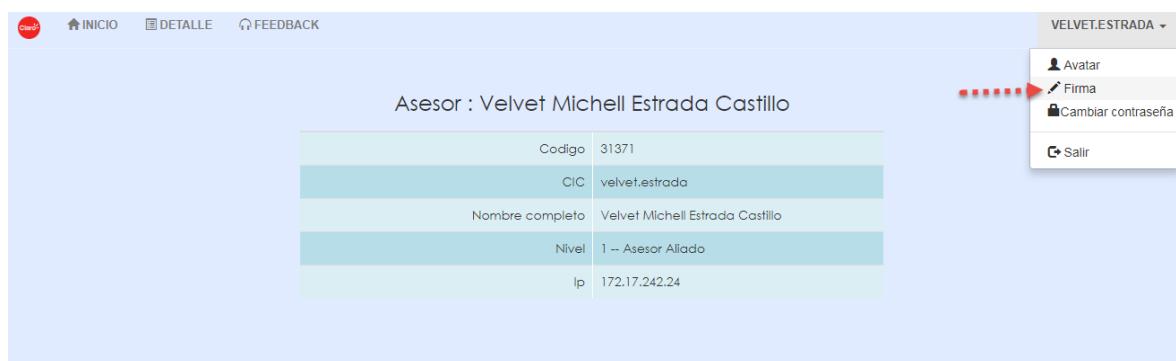
- El asesor procede a ingresar al link del sistema Quality Performance de acuerdo al país (navegador recomendable Google Chrome).



2. Se ingresa el nombre del usuario y contraseña que son los mismos utilizados para acceder a la red corporativa y se presiona el cuadro que indica "ingresar".

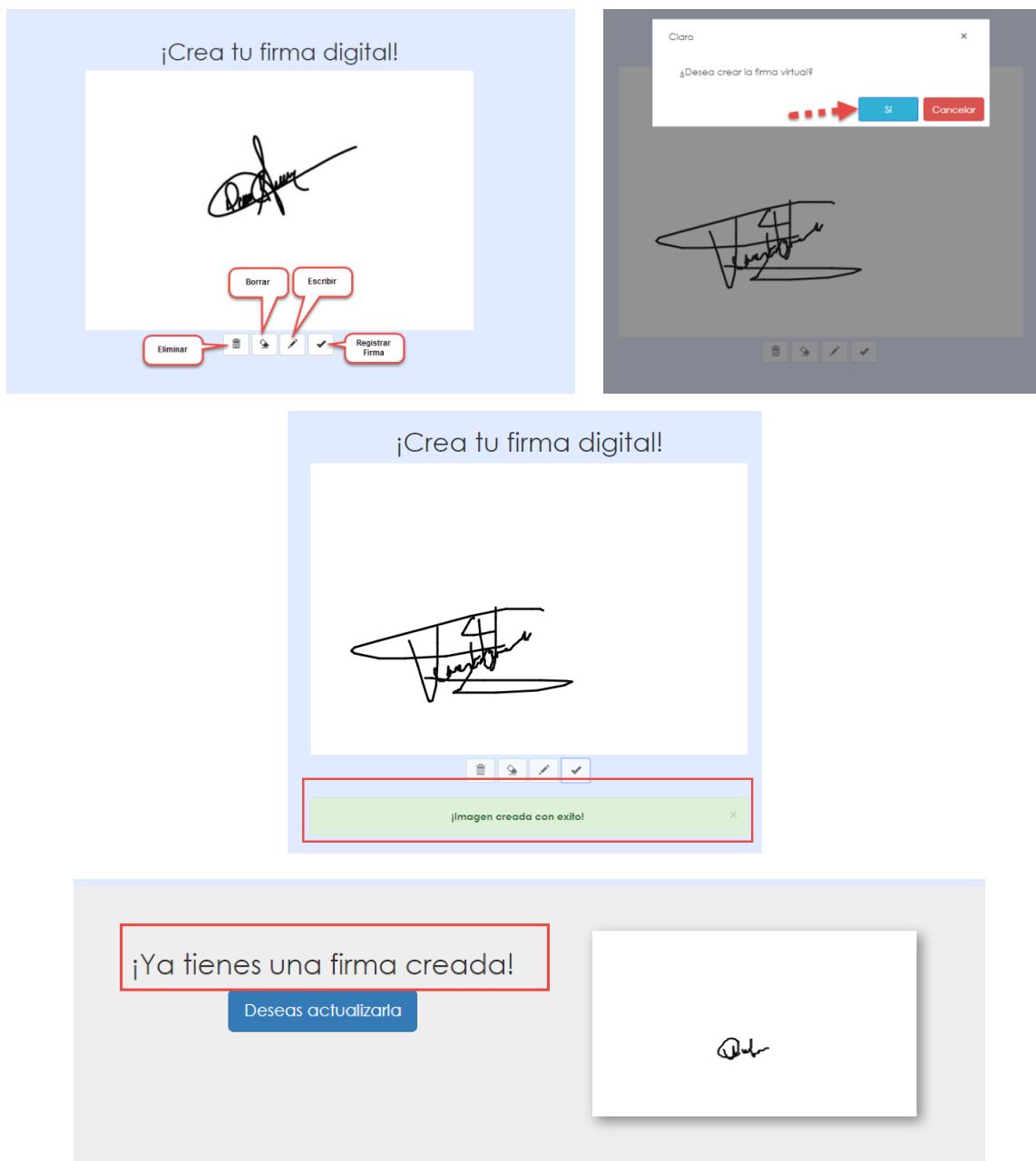


3. Se elige la opción firma que se encuentra en el menú desplegable al seleccionar el nombre del titular del perfil.



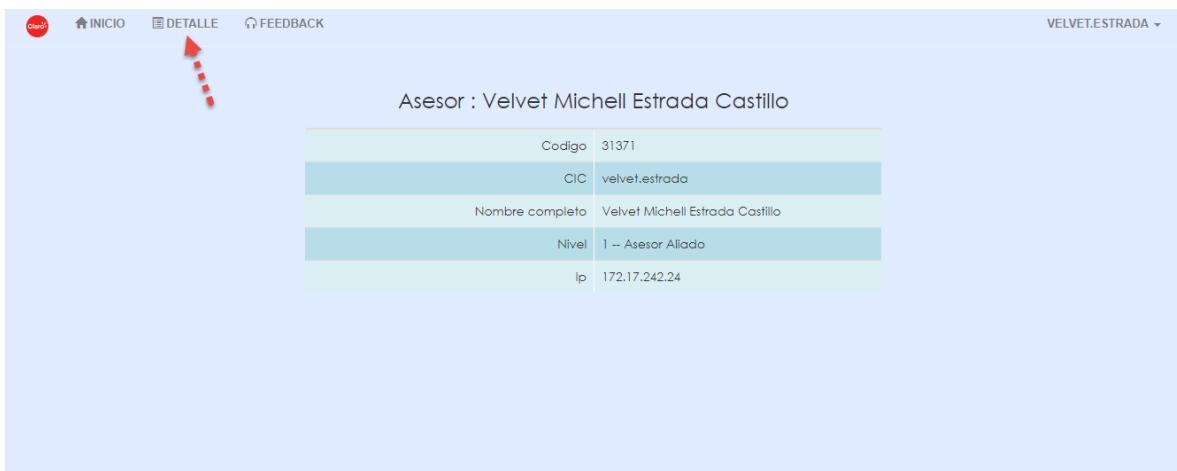
Código	31371
CIC	velvet.estrada
Nombre completo	Velvet Michell Estrada Castillo
Nivel	1 -- Asesor Aliado
Ip	172.17.242.24

4. Seguidamente se desplegará en pantalla el modulo editor para el registro digital de la firma, el asesor deberá escribir su firma apoyándose con el mouse o dispositivo que este configurado para ese fin. La firma deberá realizarse sin salirse del recuadro blanco seleccionando “el icono de lápiz”, al finalizar la firma se procede a guardarla seleccionando “el icono de check” y confirmando la creación en la ventana emergente seleccionando el cuadro azul que indica “Si”. El sistema confirmará que la firma fue creada exitosamente.



## Consulta de Resultados de Evaluaciones

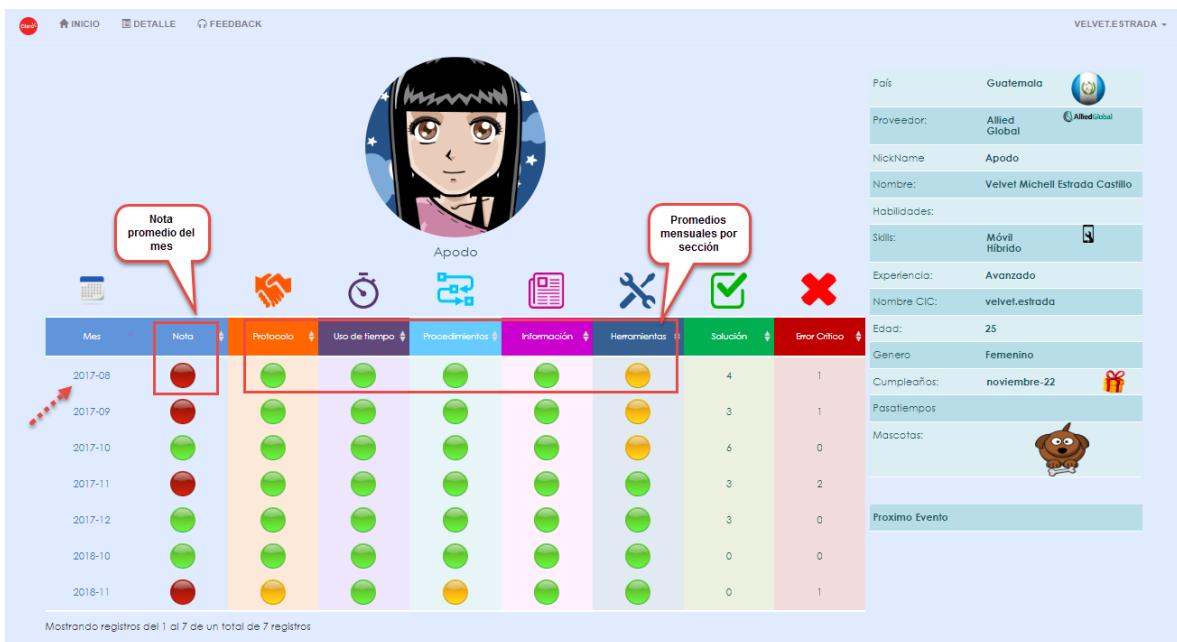
- El asesor ingresa a su perfil y selecciona la opción "Detalle".



Asesor : Velvet Michell Estrada Castillo

Codigo	31371
CIC	velvet.estrada
Nombre completo	Velvet Michell Estrada Castillo
Nivel	1 -- Asesor Aliado
Ip	172.17.242.24

- Seguidamente se desplegará la pantalla de resultados generales en donde se visualizará los resultados "promedio mensuales" de las notas y secciones, así como la información y avatar del asesor, cada fila corresponde a un mes distinto. Para visualizar las evaluaciones realizadas en un mes específico se debe seleccionar el hipervínculo del mes que se necesita consultar.



Nota promedio del mes

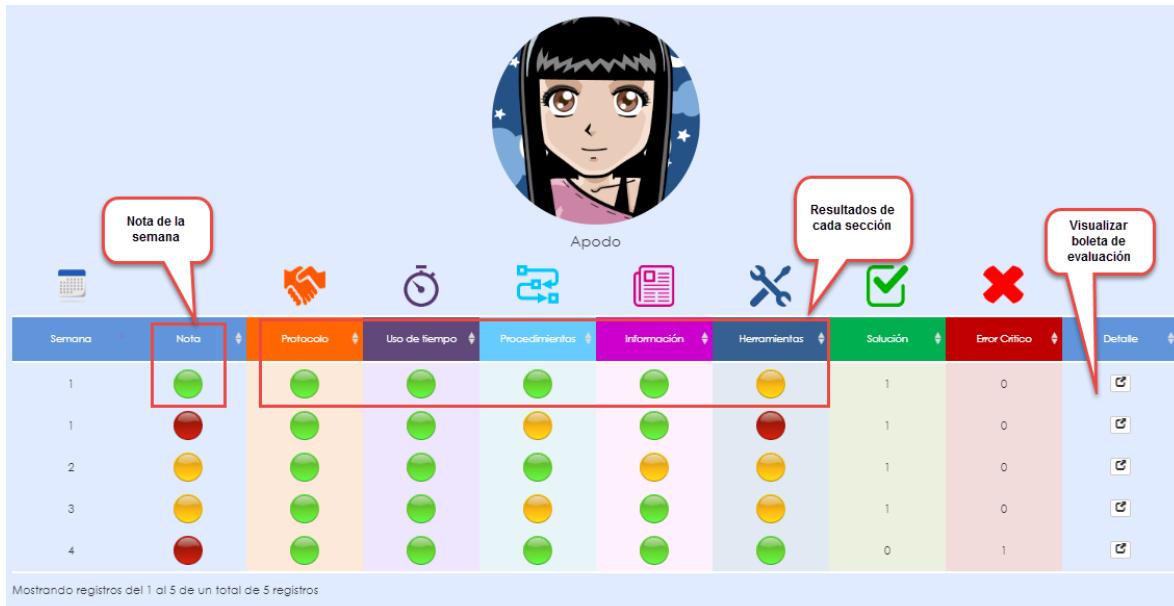
Promedios mensuales por sección

Mes	Nota	Protocolo	Uso de tiempo	Procedimientos	Información	Herramientas	Solución	Error Crítico
2017-08	●	●	●	●	●	●	4	1
2017-09	●	●	●	●	●	●	3	1
2017-10	●	●	●	●	●	●	6	0
2017-11	●	●	●	●	●	●	3	2
2017-12	●	●	●	●	●	●	3	0
2018-10	●	●	●	●	●	●	0	0
2018-11	●	●	●	●	●	●	0	1

Mostrando registros del 1 al 7 de un total de 7 registros

País: Guatemala	
Proveedor: Allied Global	
NickName: Apodo	
Nombre: Velvet Michell Estrada Castillo	
Habilidades:	
Skills: Móvil Hibrido	
Experiencia: Avanzado	
Nombre CIC: velvet.estrada	
Edad: 25	
Género: Femenino	
Cumpleaños: noviembre-22	
Pasatiempos:	
Mascotas:	
Próximo Evento:	

3. A continuación aparecerá en la pantalla todas las evaluaciones realizadas durante el mes seleccionado, cada fila corresponde a una evaluación, la información se encuentra segmentada en columnas en donde aparece la semana a la que pertenece la evaluación, la nota oficial obtenida (verde, amarillo o rojo) y el color por cada sección, así mismo en la última columna que indica "Detalle" aparecerá "el icono blanco de ventana" en donde al seleccionarlo mostrará la boleta de evaluación con las secciones, rubros y niveles penalizados.

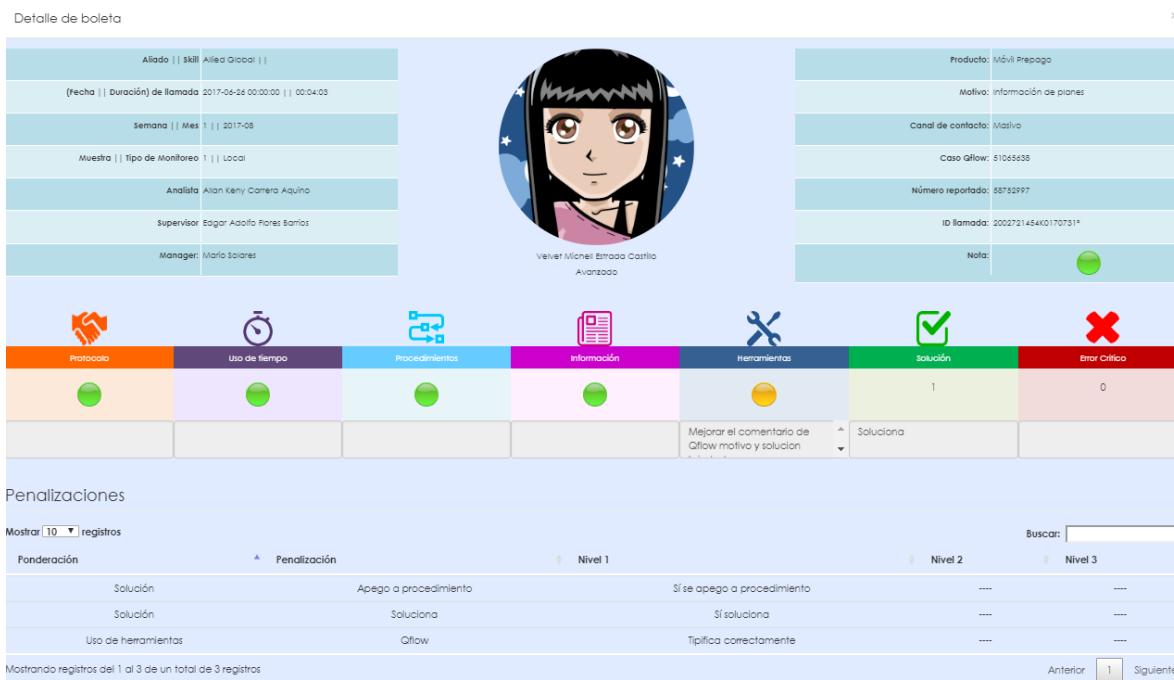


The screenshot shows a table of evaluations with the following columns:

- Semana
- Nota (highlighted with a red box)
- Protocolo
- Uso de tiempo
- Procedimientos
- Información
- Herramientas
- Solución
- Error Crítico
- Detalle

Each row represents an evaluation across five weeks. The 'Nota' column contains colored circles (green, yellow, red). The 'Detalle' column contains a small icon of a person's face. A red box highlights the 'Nota' column header, and callout boxes point to the 'Nota' column, 'Resultados de cada sección', and the 'Visualizar boleta de evaluación' button.

Mostrando registros del 1 al 5 de un total de 5 registros



The 'Detalle de boleta' window displays the following information:

- Alaldo || skll Aliado Global ||
- [Fecha || Duración] de llamada 2017-06-25 00:00:00 || 00:04:03
- semana || Mes 1 || 2017-06
- Muestra || Tipo de Monitoreo 1 || Local
- Analista Alan Keny Camara Aquino
- Supervisor Edgar Adolfo Flores Barrios
- Manager: Mario Salares
- Velvet Michell Estrada Castillo Avanzado
- Producto: Móvil Prepago
- Motivo: Información de planes
- Canal de contacto: Móvil
- Caso Qflow: S1065458
- Número reportado: 88752997
- ID llamada: 2002721454K0170731\*
- Nota: ●

Below this is a summary table with the following columns:

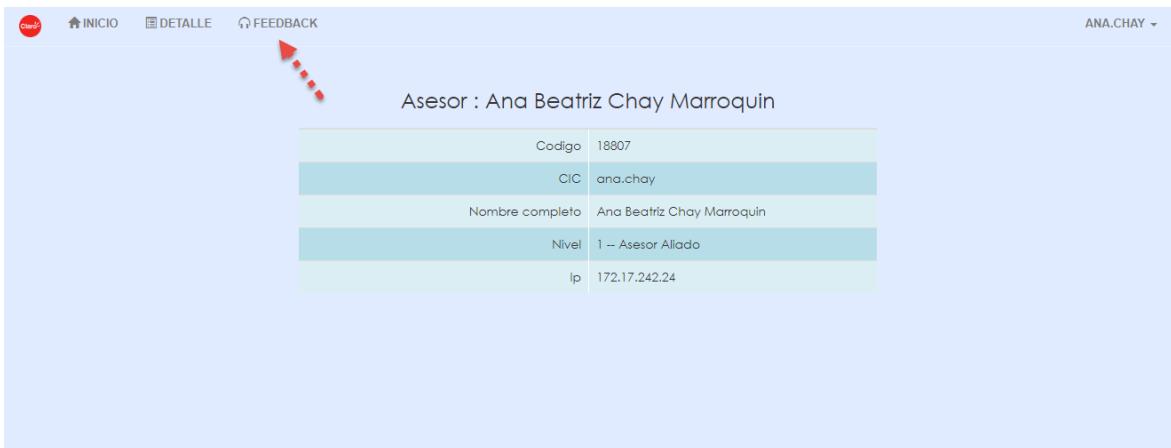
- Protocolo
- Uso de tiempo
- Procedimientos
- Información
- Herramientas
- Solución
- Error Crítico

The 'Solución' column contains a dropdown menu with options like 'Mejorar el comentario de Qflow motivo y solución' and 'Soluciona'. The 'Error Crítico' column has values 1 and 0.

At the bottom, there is a section titled 'Penalizaciones' (Penalties) with a table showing levels 1, 2, and 3 for various categories like 'Solución' and 'Uso de herramientas'.

## Confirmación y Revisión de Constancias de Retroalimentaciones

- El asesor ingresa a su perfil y selecciona la opción "Feedback".



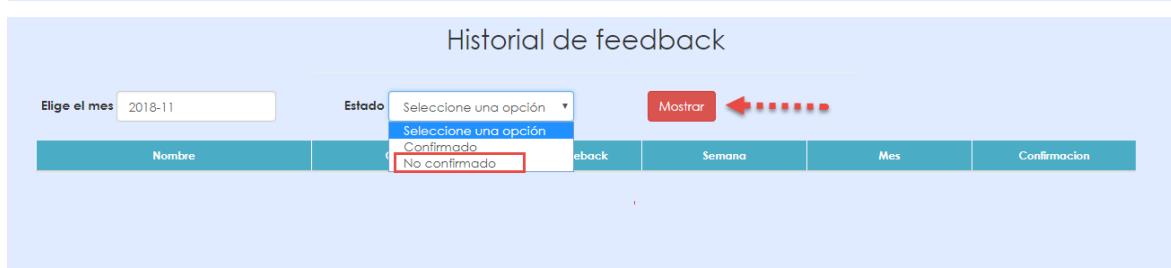
The screenshot shows a user profile page with the following details:

- Nombre: Ana Beatriz Chay Marroquin
- Código: 18807
- CIC: ana.chay
- Nombre completo: Ana Beatriz Chay Marroquin
- Nivel: 1 -- Asesor Aliado
- Ip: 172.17.242.24

- A continuación se debe elegir año y mes que se necesita consultar. Para la confirmación de retroalimentaciones o feedbacks se debe seleccionar el estado "No confirmado" seguidamente se elige el botón rojo que indica "Mostrar".



The screenshot shows the 'Historial de feedback' page with a dropdown menu for selecting the month. The year is set to 2018 and the month is set to November (Nov.).



The screenshot shows the 'Historial de feedback' page with a dropdown menu for selecting the state. The dropdown shows 'No confirmado' highlighted with a red border.

3. Seguidamente aparecerá en la pantalla todas constancias de retroalimentación pendientes de confirmar correspondientes al mes seleccionado, se debe elegir “el icono de color rojo” que se encuentra en la columna “Confirmación” y aparecerá una ventana emergente con los detalles de la constancia de retroalimentación, el asesor debe seleccionar si escuchó el audio evaluado al momento de generarse la retroalimentación presencial y seguidamente seleccionar “el icono de avión de papel” para enviar la constancia.

Historial de feedback

Nombre	Cic	Fecha de feedback	Semana	Mes	Confirmacion
Ana Beatriz Chay Marroquin	ana.chay	2018-11-07 10:51:08	1	2018-Noviembre	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

**RETROALIMENTACIÓN** 

Título:	<input type="text" value="Error Critico"/>
Descripción:	<input type="text" value="Asesora no realiza las pruebas establecidas en el checklist de navegación y el servicio no queda funcionando"/>
Áreas de oportunidad:	<input type="text" value="Cumplir los procesos establecidos&lt;br/&gt;Realizar las pruebas establecidas en los checklist"/>
Fortalezas:	<input type="text" value="Amabilidad y buena actitud de servicio"/>
Comentario:	<input type="text" value="Favor de trabajar en las áreas de oportunidad y error critico detectado."/>

¿Escucha audio?  
  Sí  No



4. A continuación se desplegará una nueva ventana emergente en donde el asesor debe ingresar su compromiso en relación a las penalizaciones y áreas de oportunidad detectadas, posteriormente se debe seleccionar “el icono de avión de papel” para guardar y enviar la constancia de retroalimentación, completando así el proceso.



5. Para verificar las constancias de retroalimentación confirmadas, se debe ingresar en la opción “Feedback”.

Código	18807
CIC	ana.chay
Nombre completo	Ana Beatriz Chay Marroquin
Nivel	1 -- Asesor Allado
Ip	172.17.242.24

6. A continuación se debe elegir año y mes que se necesita consultar, seleccionando en estado “Confirmado” seguidamente se elige el botón rojo que indica “Mostrar”.

Historial de feedback

Elige el mes: 2018-11      Estado: Selecione una opción      Mostrar

2018

Ene. Feb. Mar. Abr.  
May. Jun. Jul. Ago.  
Sep. Oct. Nov. Dic.

Historial de feedback

Elige el mes: 2018-11      Estado: Selecione una opción      Mostrar

Nombre      Estado: Selecione una opción  
Selecione una opción  
Confirmado      No confirmado

Feedback      Semana      Mes      Confirmacion

- Posteriormente aparecerá en la pantalla todas las constancias de retroalimentación confirmadas correspondientes al mes seleccionado, se debe elegir “el ícono de color verde” que se encuentra en la columna “Confirmación” y aparecerá una ventana emergente con los detalles de la constancia de retroalimentación, áreas de oportunidad y compromisos del asesor.

**Historial de feedback**

Nombre	Cic	Fecha de feedback	Semana	Mes	Confirmacion
Ana Beatriz Chay Marroquin	ana.chay	2018-11-07 10:51:08	1	2018-Noviembre	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior **1** Siguiente

**RETROALIMENTACIÓN**

Título:	Error Crítico
Descripción:	Asesora no realiza las pruebas establecidas en el checklist de navegación y el servicio no queda funcionando
Áreas de oportunidad:	Cumplir los procesos establecidos Realizar las pruebas establecidas en los checklist
Fortalezas:	Amabilidad y buena actitud de servicio
Comentario:	Favor de trabajar en las áreas de oportunidad y error critico detectado.
Compromiso:	Me comprometo a trabajar en los áreas de oportunidad detectadas.

¿Escucha audio?

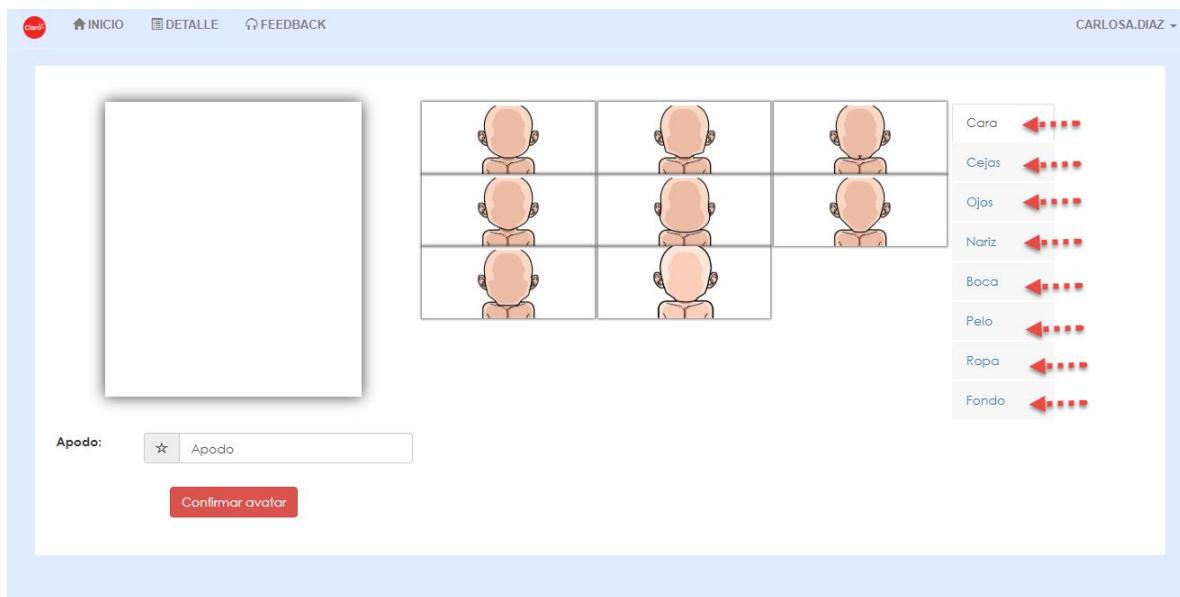
Sí

## Configuración de Avatar del Perfil

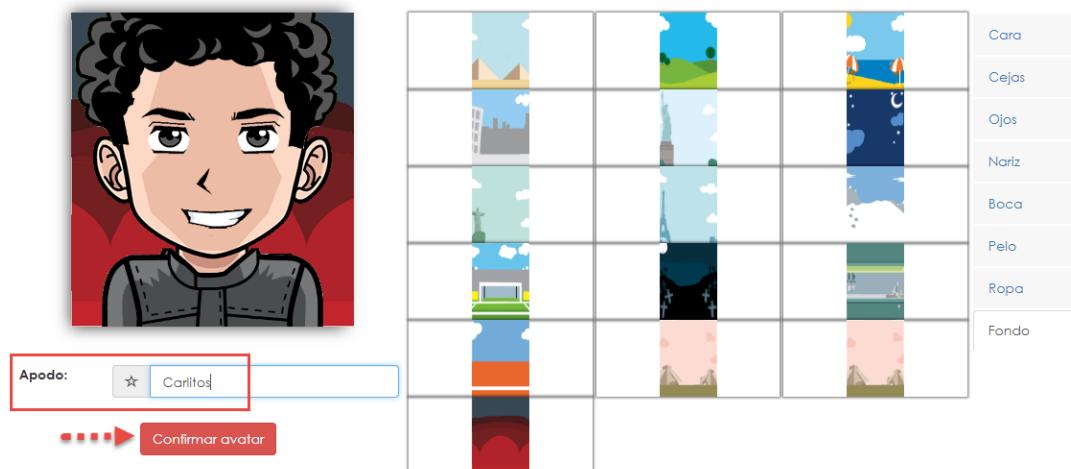
- El asesor elige la opción "Avatar" que se encuentra en la lista desplegable al seleccionar el nombre del titular del perfil.



- A continuación se desplegará en pantalla el módulo de creación y personalización de avatars. En donde se debe seleccionar silueta de rostro, tipo de cejas, forma de ojos , nariz, boca , cabello, ropa y el fondo que se establecerá en la imagen. El asesor tiene la libertad de realizar las combinaciones de acuerdo a su gusto.



- Finalizada la personalización del avatar, el asesor debe asignar un sobrenombre o nickname en la opción “Apodo” y seguidamente seleccionar el cuadro rojo que indica “Confirmar avatar” para guardar los cambios.



- Finalmente el avatar guardado se visualizara en el perfil del asesor.

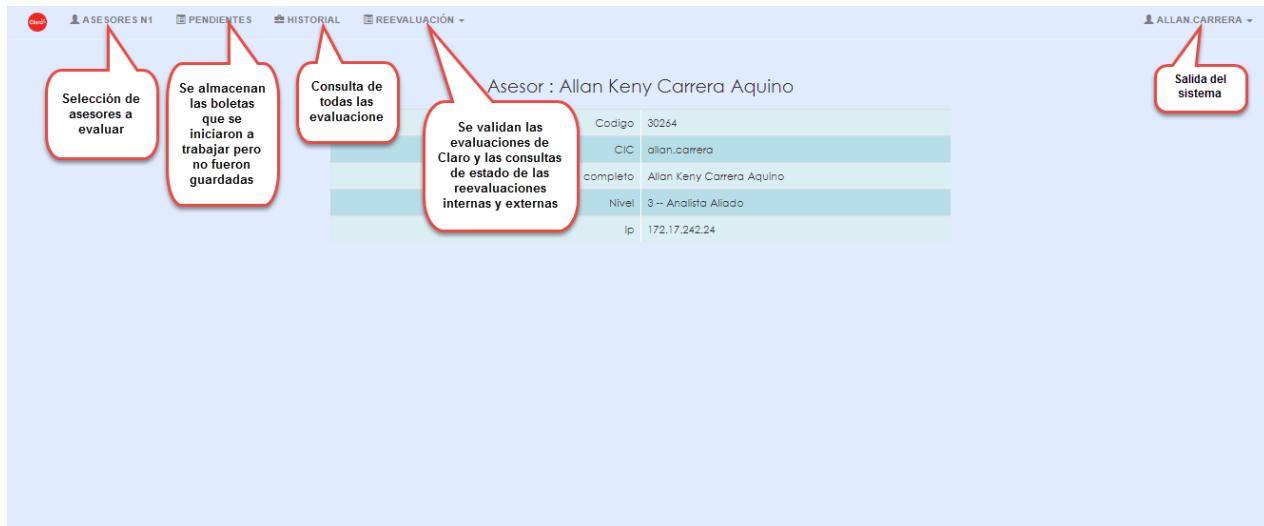
Mes	Nota	Protocolo	Uso de tiempo	Procedimientos	Información	Herramientas	Solución	Error Crítico
2017-08	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	5	0
2017-09	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: orange;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	4	0
2017-10	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	6	0
2017-11	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	5	0
2017-12	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	4	0
2018-01	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	3	0
2018-10	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	<span style="color: green;">●</span>	1	0

Mostrando registros del 1 al 7 de un total de 7 registros

País: Guatemala	Proveedor: Allied Global
NickName: Carlitos	Nombre: Carlos Adalid Diaz Quevedo
Habilidades:	
Skills: Corporativo Móvil	Experiencia: Avanzado
Nombre C.I.C: carlos.diaz	Edad: 29
Genero: Masculino	
Cumpleaños: agosto-08	
Pasatiempos:	
Mascotas:	
Próximo Evento	

## PERFIL ANALISTA DE CALIDAD ALIADO

### Funciones Generales



The screenshot shows a web-based application interface for Quality Performance. At the top, there are four navigation tabs: 'ASESORES N1' (highlighted with a red arrow), 'PENDIENTES', 'HISTORIAL', and 'REEVALUACIÓN'. Below these tabs, a user profile is displayed: 'Asesor : Allan Keny Carrera Aquino'. To the right of the profile is a dropdown menu labeled 'ALLAN.CARRERA'. A red box highlights the 'Salida del sistema' (Logout) option in this menu. On the left side of the profile, there are three red callout boxes with the following text:

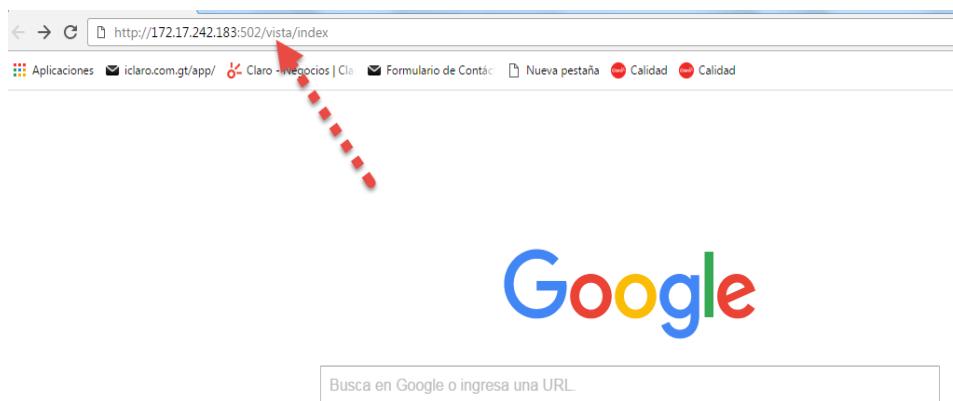
- Selección de asesores a evaluar
- Se almacenan las boletas que se iniciaron a trabajar pero no fueron guardadas
- Consulta de todas las evaluaciones

Below the profile, a table provides detailed information about the user:

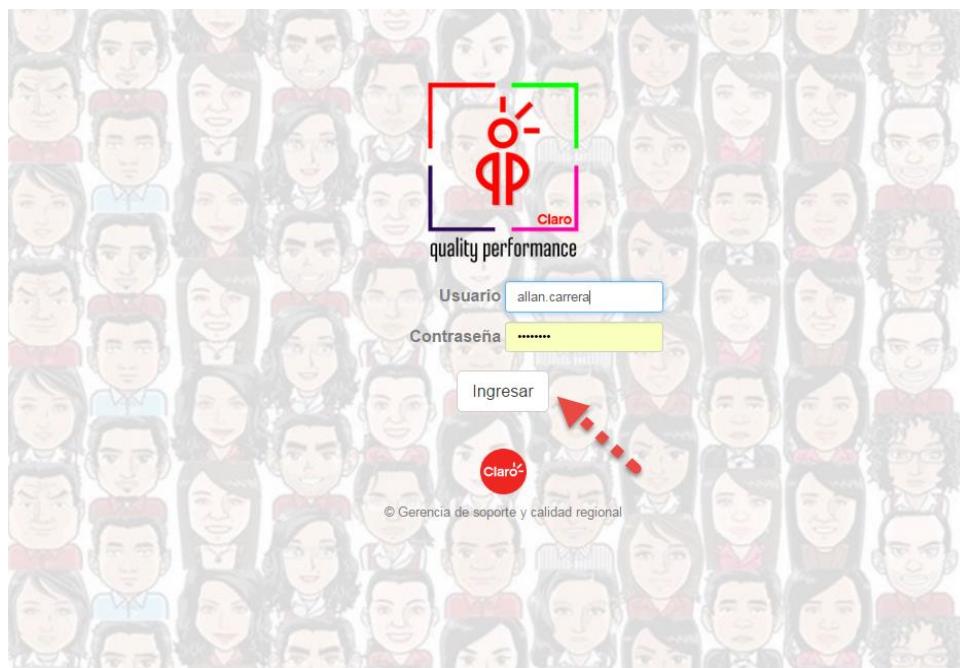
Código	30264
C.I.C.	allan.carrera
Completo	Allan Keny Carrera Aquino
Nivel	3 -- Analista Aliado
Ip	172.17.242.24

### Carga de Boleta de Asesor Aliado

1. El analista de calidad procede a ingresar al link del sistema Quality Performance de acuerdo al país (navegador recomendable Google Chrome).



2. Se ingresa el nombre del usuario y contraseña que son los mismos utilizados para acceder a la red corporativa y se presiona sobre el cuadro que indica "ingresar".



3. Se procede a buscar el asesor a evaluar del roster asignado presionando sobre la pestaña con el nombre "asesores N1".

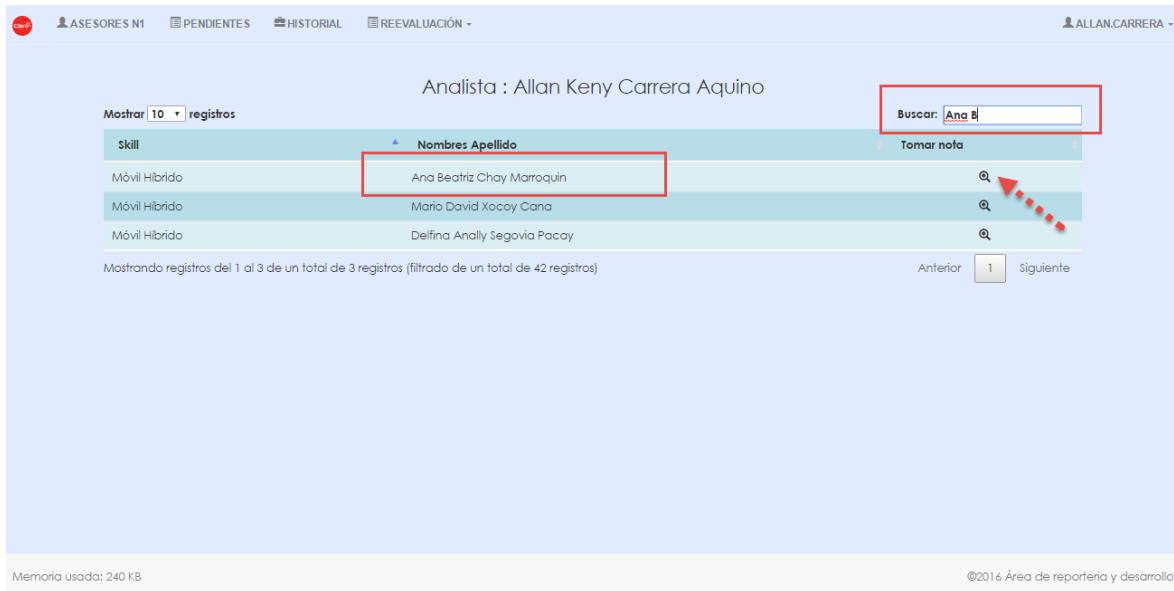


The screenshot displays a user profile for Allan Keny Carrera Aquino. The top navigation bar includes tabs for 'ASESORES N1' (which has a red arrow pointing to it), 'PENDIENTES', 'HISTORIAL', 'REEVALUACIÓN', and a dropdown for 'ALLAN.CARRERA'. Below the tabs is a section titled 'Asesor : Allan Keny Carrera Aquino' with the following details:

Código	30264
C.I.C	allan.carrera
Nombre completo	Allan Keny Carrera Aquino
Nivel	3 -- Analista Aliado
Ip	172.17.242.24

At the bottom of the screen, there is a footer note: 'Memoria usada: 240.4 KB' and '©2016 Área de reportería y desarrollo'.

- Seguidamente se coloca el nombre del asesor que se necesita evaluar en el cuadro “buscar” y generado el resultado de la búsqueda se presiona sobre el “Icono de lupa”.



Analista : Allan Keny Carrera Aquino

Mostrar 10 registros

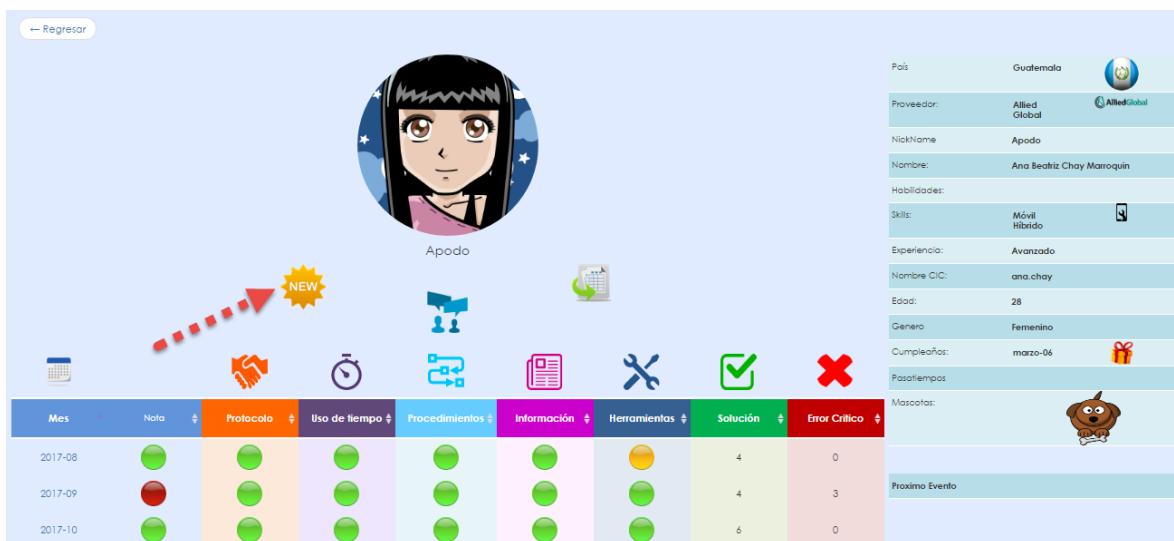
Skill	Nombres Apellido	Tomar nota
Móvil Hibrido	Ana Beatriz Chay Marroquin	
Móvil Hibrido	Mario David Xocoy Cana	
Móvil Hibrido	Delina Anally Segovia Pacay	

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros (filtrado de un total de 42 registros)

Anterior Siguiente

Memoria usada: 240 KB ©2016 Área de reportería y desarrollo

- A continuación se despliega la pantalla de visualización de resultados generales del asesor y se presiona el ícono que indica “New” para abrir una nueva boleta de evaluación.



Regresar

Apodo

País: Guatemala	Proveedor: Allied Global	
NickName:	Apellido:	
Nombre:	Ana Beatriz Chay Marroquin	
Habilidades:	Móvil Hibrido	
Experiencia:	Avanzado	
Nombre C.I.C.:	ana.chay	
Edad:	28	
Género:	Femenino	
Cumpleaños:	marzo-06	
Pasatiempos:		
Mascotas:		

Mes: Protocolo: Uso de tiempo: Procedimientos: Información: Herramientas: Solución: Error Crítico:

2017-08	●	●	●	●	●	●	●
2017-09	●	●	●	●	●	●	●
2017-10	●	●	●	●	●	●	●

Proximo Evento

6. Se realiza el monitoreo de calidad de acuerdo al proceso establecido y se completan los campos requeridos del encabezado de la boleta.

Regresar	
Nombre:	Ana Beatriz Chay Marroquín
Boleta:	Móvil Híbrido
Experiencia - Ciclo:	Avanzado -- ana.chay
Fecha de auditoría:	2018-10-25 12:45:39
Fecha de grabación:	2018-10-03 00:00:00
Duración de la llamada:	00:05:00
Semana:	Primera semana
Mes:	2018-Octubre
Tipo de muestra:	Muestra I
Apodo	
 Apodo	
Tipo de monitoreo: Local Producto: Móvil Postpago Motivo de llamada: Información de navegación Canal de contacto: Masivo Caso Qflow: 21313213 Número reportado: 55762512 ID llamada: 2001039137Q0181018 Nota: <span style="color: green;">100</span>	

- Posteriormente se procede a registrar los puntos penalizables detectados en el proceso de monitoreo de calidad, seleccionando los rubros y niveles correspondientes a cada una de las 5 secciones ponderables relacionadas a los puntos que se necesitan penalizar en la boleta.

Icono	Nombre	Peso	Detalles
5	Protocolo	10 / 0	Rubro: Amabilidad, Apacibilidad, Asistencia, Atención, Empatía, Expresión verbal, Interrumpe, Personaliza, Pronunciación, Saludo.
10	Uso del tiempo	5 / 0	Rubro: Agradece espera, Evitar tiempo muerto.
35	Procedimientos	4 / 0	Rubro: Plantillas, Preguntas claves, Procesos, Validar datos.
30	Información	3 / 0	Rubro: Manejo de información, Número de seguimiento, Tiempos de solución.
20	Herramientas	3 / 0	Rubro: Herramientas, Usar diadema.

**Solución**

Rubro	Penalizar
Apegio a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Solucionar	<input checked="" type="checkbox"/>

**Error crítico**

Rubro	Penalizar
Actitud	<input checked="" type="checkbox"/>
Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>
Datos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>
Información	<input checked="" type="checkbox"/>
Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipificación	<input checked="" type="checkbox"/>
TMO	<input checked="" type="checkbox"/>

**Penalizaciones**

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar

**Penalizar**

Mostrar 10 registros	Buscar:			
<b>Ponderación</b>	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Penalizar</b>
Amabilidad	Frases de cortesía	---	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Amabilidad	Frases impositivas	---	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros				
Anterior 1 Siguiente				

**Penalizar**

Mostrar 10 registros	Buscar:			
<b>Ponderación</b>	<b>Nivel 1</b>	<b>Nivel 2</b>	<b>Nivel 3</b>	<b>Penalizar</b>
Manejo de información	Adquisición de servicio nuevo	Beneficios	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Brinda información incorrecta/incompleta según IntraSAC	---	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Facturación	Detalle	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Facturación	Ciclo	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Financiamientos	Características	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Financiamientos	Existencias	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Financiamientos	Garantía	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Paquete de datos	Paquetes, precios y vigencia	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Planes	Precios	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Manejo de información	Planes	Minutos	---	<input checked="" type="checkbox"/>
Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 25 registros				
Anterior 1 2 3 Siguiente				

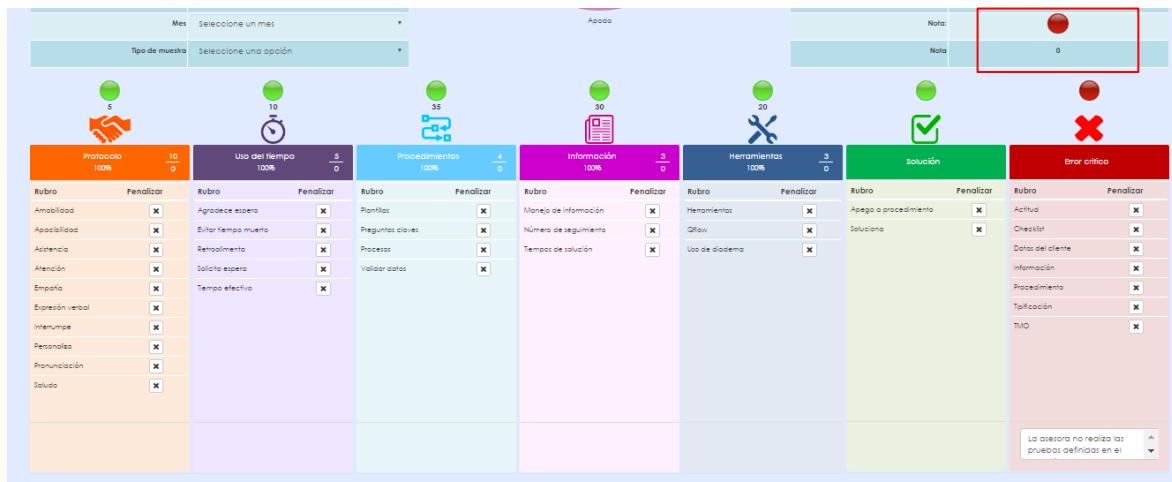
8. Al final de cada sección se habilitará un “cuadro de texto” para que el analista de calidad coloque el comentario detallado de los rubros o niveles penalizados por cada sección de acuerdo a lo detectado durante la evaluación. Al final de la boleta aparecerán el resumen de los niveles penalizados.

Protocolo	10 5%	Uso del tiempo	8 6%	Procedimientos	35 100%	Información	15 33.33%	Herramientas	20 100%	Solución	Error crítico
Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>	Solucionaria	<input checked="" type="checkbox"/>
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Retractamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempos de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	Uso de diccionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>						
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	Tempo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>								
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>										
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>										
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>										
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>										
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>										
El asesor interrumpe al cliente de forma						No brinda las características de servicio nuevo					

Penalizaciones

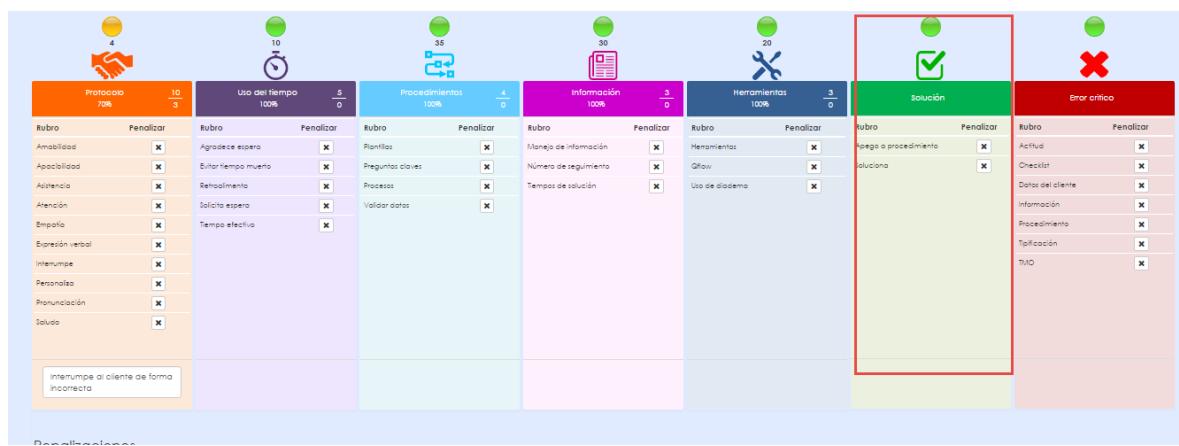
Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Amabilidad	Falta de cortesía	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Protocolo	Interrumpe	Interrumpir de forma incorrecta	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso del tiempo	Solicita espera	No solicita tiempo de espera	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso del tiempo	Evitar tiempo muerto	No interactúa con el cliente	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Información	Número de seguimiento	Número de Caso	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Información	Manejo de información	Adquisición de servicio nuevo	Características	----	<input checked="" type="checkbox"/>

9. En caso de haber detectado error crítico se procede a seleccionar el rubro y nivel correspondiente al motivo penalizado, el cual cambia automáticamente el resultado de la evaluación a color rojo.



The screenshot shows the 'Nota' section with a red error icon and a red box around the 'Error critico' section. The 'Error critico' section contains a red 'X' icon. A tooltip at the bottom right of the screen says: 'La asesora no realiza las pruebas definidas en el'.

10. Los rubros y niveles de la sección de solución deben ser seleccionados de acuerdo a lo detectado en la evaluación para que el sistema permita guardar la boleta.



The screenshot shows the 'Solución' section with a red box around it. A tooltip at the bottom left of the screen says: 'Interrumpe al cliente de forma incorrecta'. A red 'X' icon is present in the 'Error critico' section.



The screenshot shows the 'Penalizar' page with a table for 'Apego a procedimiento' violations. The table has three levels of classification:

Fondación	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Finalizar
Apego a procedimiento	No se apega a procedimiento	----	----	
Apego a procedimiento	Sí se apega a procedimiento	----	----	

At the bottom, it says: 'Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros'.

11. Al finalizar de completar los campos del encabezado y aspectos penalizados en las secciones de la boleta, se procede a seleccionar el “ícono de discoete” que se encuentra al final de la boleta y se guardar la evaluación realizada.

Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Amabilidad	Frases de cortesía	----	----	
Protocolo	Interrumpe	Interumpir de forma correcta	----	----	
Uso del tiempo	Solicita espera	No solicita tiempo de espera	----	----	
Uso del tiempo	Evitar tiempo muerto	No interactúa con el cliente	----	----	
Información	Número de seguimiento	Número de Caso	----	----	
Información	Manejo de información	Adquisición de servicio nuevo	Características	----	



Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Despedida	Despedida	----	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	----	----	
Protocolo	Expresión verbal	Modismos	----	----	
Solución	Aapego a procedimiento	Sí se aapega a procedimiento	----	----	
Solución	Solucionaria	Sí soluciona	----	----	



Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Despedida	Despedida	----	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	----	----	
Protocolo	Expresión verbal	Modismos	----	----	
Solución	Aapego a procedimiento	Sí se aapega a procedimiento	----	----	
Solución	Solucionaria	Sí soluciona	----	----	

Memoria usada: 261.9 KB ©2014 Área de Desarrollo y Despliegue

12. Seguidamente se despliega el cuadro para adjuntar el audio, interacción o grabación evaluada para que se almacene en conjunto con la evaluación cargada (los formatos que permite adjuntar son WMA, RAR, ZIP y 7ZIP).



## Revisión de Boletas de Evaluación Guardadas

- Para revisar si la evaluación se almaceno correctamente el analista puede seleccionar la pestaña que indica "historial".



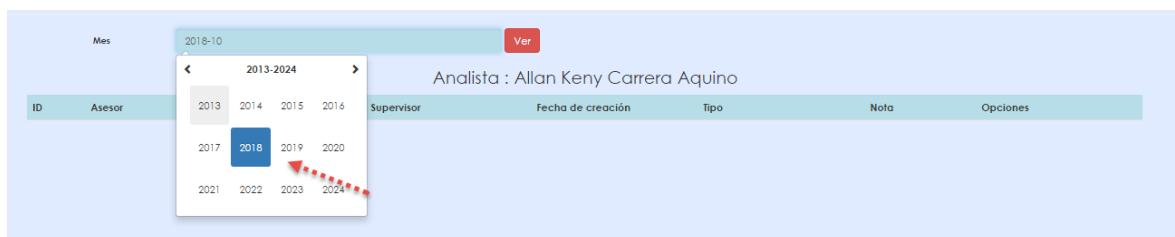
ASESORES N° PENDIENTES HISTORIAL REEVALUACIÓN ALLAN.CARRERA

Asesor : Allan Keny Carrera Aquino

Código	30264
CIC	allan.carrera
Nombre completo	Allan Keny Carrera Aquino
Nivel	3 -- Analista Aliado
IP	172.17.242.24

Memoria usada: 240.4 KB ©2016 Área de reportería y desarrollo

- A continuación aparece un cuadro en donde se debe elegir primero el año y mes que se necesita consultar seguidamente se selecciona el botón rojo que indica "ver".



Mes 2018-10 Ver

Analista : Allan Keny Carrera Aquino

ID	Asesor	Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
----	--------	------------	-------------------	------	------	----------

2013 2014 2015 2016  
2017 2018 2019 2020  
2021 2022 2023 2024

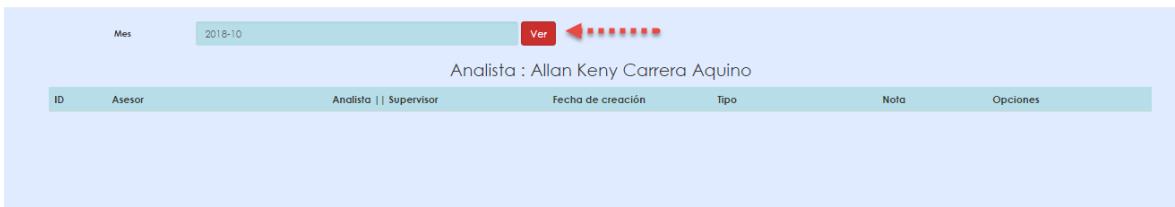


Mes 2018-10 Ver

Analista : Allan Keny Carrera Aquino

ID	Asesor	Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
----	--------	------------	-------------------	------	------	----------

2018  
Ene. Feb. Mar. Abr.  
May. Jun. Jul. Ago.  
Sep. Oct. Nov. Dic.



Mes 2018-10 Ver

Analista : Allan Keny Carrera Aquino

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
----	--------	------------------------	-------------------	------	------	----------

3. A continuación el sistema mostrará en pantalla todas las evaluaciones realizadas por el analista de calidad durante el mes seleccionado, por lo cual deberá utilizar la opción de “buscar” colocando el nombre del asesor que necesita verificar.

Analista : Allan Keny Carrera Aquino

Mostrar 10 registros

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181025043721618	Ana Beatriz Chay Marroquin	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-25 16:16:13	Local	<span style="color: green;">●</span>	
B20181025043900748	Ana Beatriz Chay Marroquin	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-25 16:17:52	Local	<span style="color: yellow;">●</span>	
B20181026082200347	Carlos Adalid Diaz Quevedo	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-26 08:00:50	Local	<span style="color: green;">●</span>	
B20181026082306846	Herber Alexander Lima Lopez	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-26 08:01:56	Local	<span style="color: red;">●</span>	
B20181026082421423	Brian Josue Juarez Serrano	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-26 08:03:11	Local	<span style="color: yellow;">●</span>	
B20181026082505954	Brian Josue Juarez Serrano	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-26 08:03:56	Local	<span style="color: green;">●</span>	
B20181026082605868	David Antonio Soriano Garcia	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-26 08:04:55	Local presencial	<span style="color: green;">●</span>	
B20181026082655632	Sergio Efrain Mendez Garcia	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-26 08:05:45	Local	<span style="color: green;">●</span>	

Mostrando registros del 1 al 8 de un total de 8 registros

Anterior 1 Siguiente

4. El sistema desplegará todas las evaluaciones realizadas al asesor ingresado en la opción de “búsqueda” y aparecerá la información segmentada en columnas donde se visualizará el número de ID de boleta, nombre del asesor, nombre del analista de calidad que realiza la evaluación, fecha de creación de la boleta, tipo de evaluación, el color de la nota (rojo, amarillo o verde) y finalmente la columna de opciones en donde se visualizan tres iconos: “el icono azul” que sirve para realizar la constancia de retroalimentación o feedback de la evaluación correspondiente, “el icono de lápiz” en color verde que sirve para editar la boleta previamente almacenada en caso que la boleta este aún en tiempo de editarse (24 horas a partir de almacenada la boleta para poder editarse), caso contrario aparecerá un icono con un “x” en color rojo que indica que la boleta ya no es editable y finalmente “el icono blanco” que despliega el detalle de la boleta de la evaluación que fue realizada.

Mes 2018-10 Ver

Analista : Allan Keny Carrera Aquino

Mostrar 10 registros

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181025043721618	Ana Beatriz Chay Marroquin	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-25 16:16:13	Local	<span style="color: green;">●</span>	
B20181025043900748	Ana Beatriz Chay Marroquin	Allan Keny Carrera Aquino	2018-10-25 16:17:52	Local	<span style="color: yellow;">●</span>	

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 8 registros)

Anterior 1 Siguiente

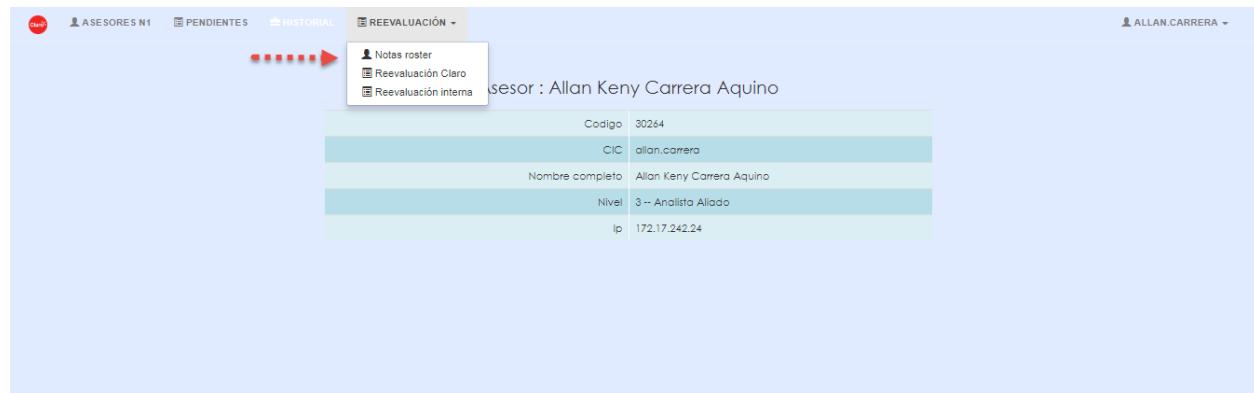
## Solicitud de Reevaluación Muestra Claro

1. Se validan las notas de la muestra evaluadas por los analistas de calidad Claro, seleccionando la pestaña de “reevaluación” y seleccionando la opción “Notas Roster”.



Asesor : Allan Keny Carrera Aquino

Código	30264
C.I.C	allan.carrera
Nombre completo	Allan Keny Carrera Aquino
Nivel	3 -- Analista Aliado
Ip	172.17.242.24



Asesor : Allan Keny Carrera Aquino

Código	30264
C.I.C	allan.carrera
Nombre completo	Allan Keny Carrera Aquino
Nivel	3 -- Analista Aliado
Ip	172.17.242.24

2. Seguidamente el sistema mostrará en pantalla las evaluaciones realizadas por los analistas de Claro correspondientes a la muestra.



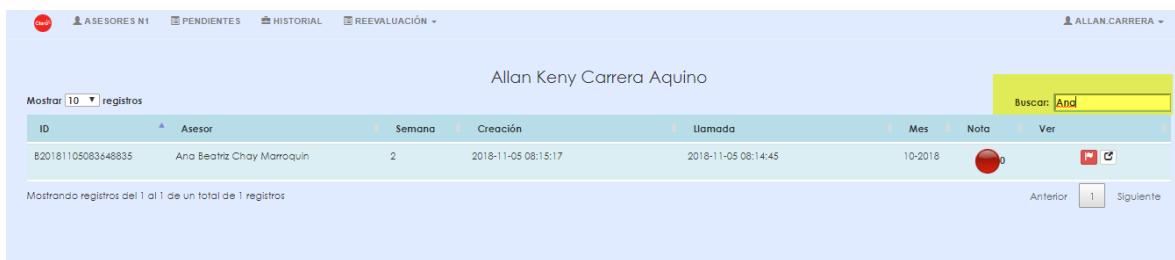
Mostrar 10 registros

ID	Asesor	Semana	Creación	Llamada	Mes	Nota	Ver
B20181105083648835	Ana Beatriz Chay Marroquín	2	2018-11-05 08:15:17	2018-11-05 08:14:45	10-2018	0	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

- El analista puede ingresar directamente el nombre del asesor del cual necesita revisar los resultados de las evaluaciones de la muestra colocando el nombre en la opción de “búsqueda” o bien seleccionar una a una las evaluaciones que aparecen cargadas en el mes elegido.



The screenshot shows a table with the following data:

ID	Asesor	Semana	Creación	Llamada	Mes	Nota	Ver
B2018110508348835	Ana Beatriz Chay Marroquin	2	2018-11-05 08:15:17	2018-11-05 08:14:45	10-2018	0	

Below the table, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros". On the right, there is a search bar with "Buscar: And" and navigation buttons "Anterior" and "Siguiente".

- El sistema mostrará la información de las evaluaciones realizadas por Claro segmentadas en columnas donde aparecerá el número de ID de boleta, nombre del asesor, semana a la que corresponde la evaluación, fecha de creación de la boleta, fecha de la llamada monitoreada, mes evaluado y la opción ver en donde aparece el “ícono blanco” para poder revisar la boleta de evaluación generada por Claro.



The screenshot shows a table with the following data, with specific columns highlighted by red boxes:

ID	Asesor	Semana	Creación	Llamada	Mes	Nota	Ver
B2018110508348835	Ana Beatriz Chay Marroquin	2	2018-11-05 08:15:17	2018-11-05 08:14:45	10-2018	0	

Below the table, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros". On the right, there is a search bar with "Buscar: " and navigation buttons "Anterior" and "Siguiente". A red arrow points from the "Ver" column to the red icon in the last row.

5. El analista aliado verifica el resultado de la evaluación y al discrepar con lo penalizado por el analista Claro, puede solicitar reevaluación sobre los puntos discrepantes presionando el “ícono de bandera” de color rojo en donde se desplegará la pantalla de solicitud de reevaluación, el analista deberá escribir los puntos que solicita reevaluar y argumentar los motivos de su solicitud, seguidamente se debe presionar el cuadro que indica “solicitar” para que se envíe la solicitud de reevaluación.

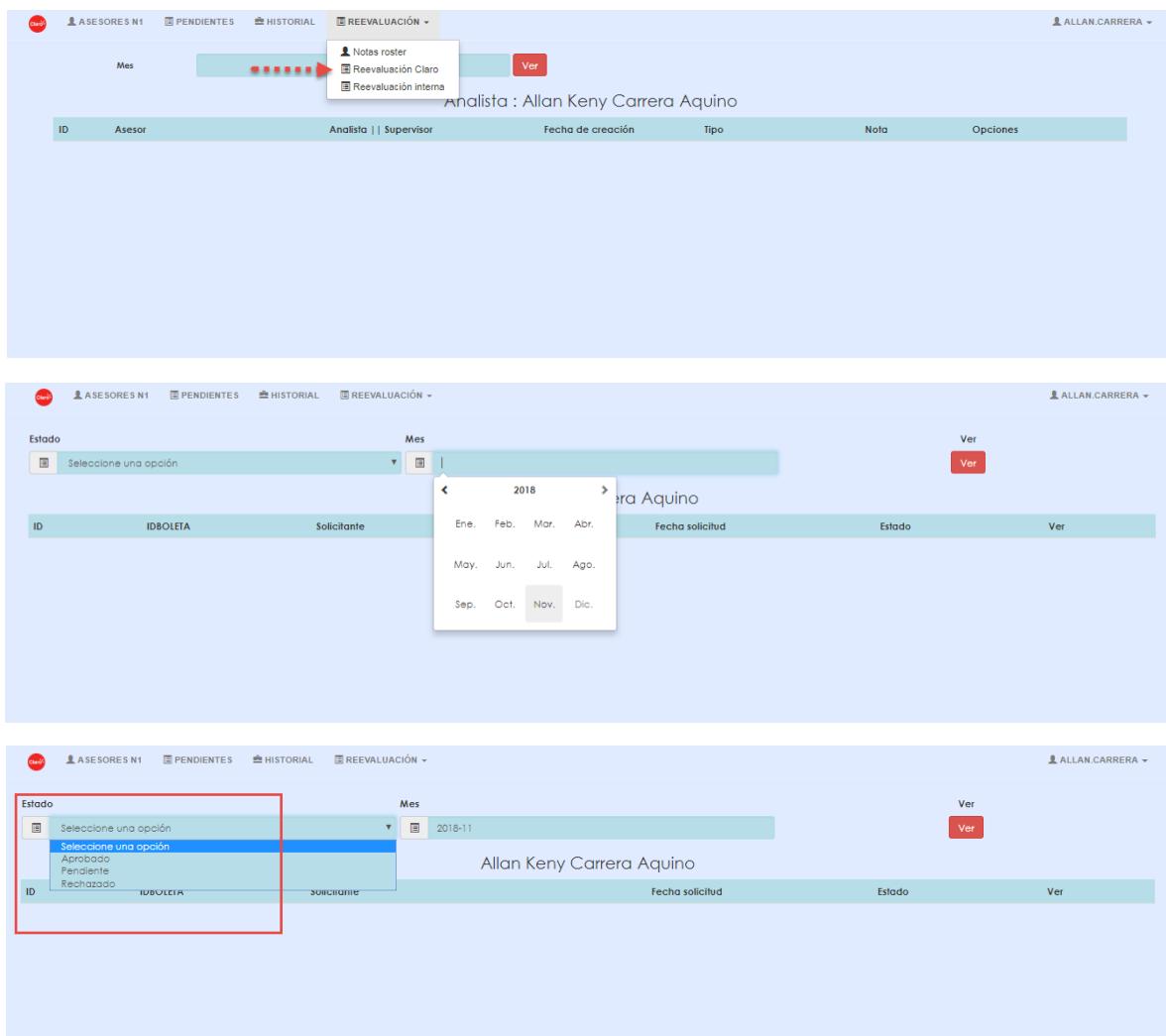


The screenshot shows a table with columns: ID, Asesor, Semana, Creación, Llamada, Mes, Nota, Ver, and Bandera. The 'Bandera' column contains a red circular icon with a white number '1'. The 'Nota' column shows a value of '10-2018'. The 'Ver' column has a magnifying glass icon. The 'Bandera' column has a red box around it.

### Solicitar reevaluación

Analista Claro:	Byron Estuardo Guitierrez Rodas
Analista    Supervisor:	Allan Keny Carrera Aquino
Skill:	Móvil Soporte
Nombre:	Ana Beatriz Chay Marroquin
Cic:	ana.chay
Mes:	2018-10
Semana    Ronda:	2
Id de la llamada:	123456465465454°
Fecha de grabación:	2018-11-02 15:51:57
Puntos a reevaluar:	Error critico / Procedimiento/No ofrece transferencia a TMK
Motivos de la revaluación:	El asesor no ofrece la transferencia debido a que el contrato del cliente no está aún en periodo de renovación
<input style="background-color: #e64a19; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 5px; width: 100%;" type="button" value="Solicitar"/> <span style="color: red;">←.....</span>	

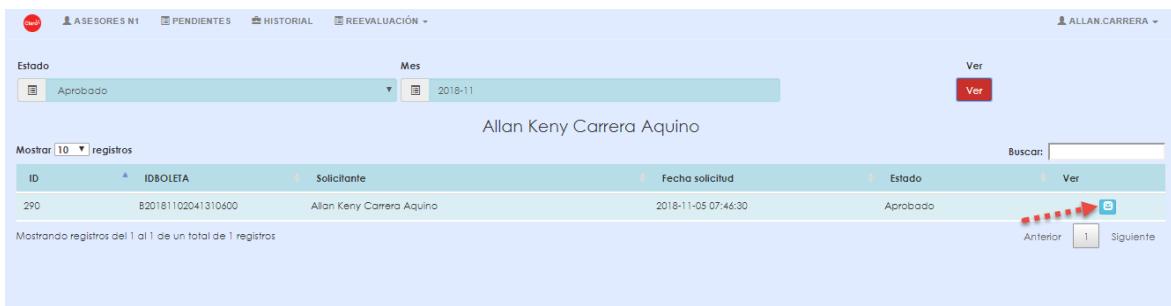
6. Se valida el estatus de la solicitud presionando la pestaña de reevaluación y seleccionando la opción que indica reevaluación Claro, seguidamente el sistema desplegará una pantalla en donde se debe de seleccionar el mes en donde se solicita la reevaluación y se elige uno de los tres posibles estados: "Pendiente" (cuando la reevaluación aún no tiene resolución), "Rechazado" (cuando la reevaluación fue rechazada por el analista de calidad de Claro) y "Aprobada" (cuando el analista de calidad de Claro considera que los argumentos expuestos son válidos por lo que realiza la reevaluación solicitada) de esta forma se puede determinar el estado de la solicitud realizada revisando uno a uno los tres estados disponibles.



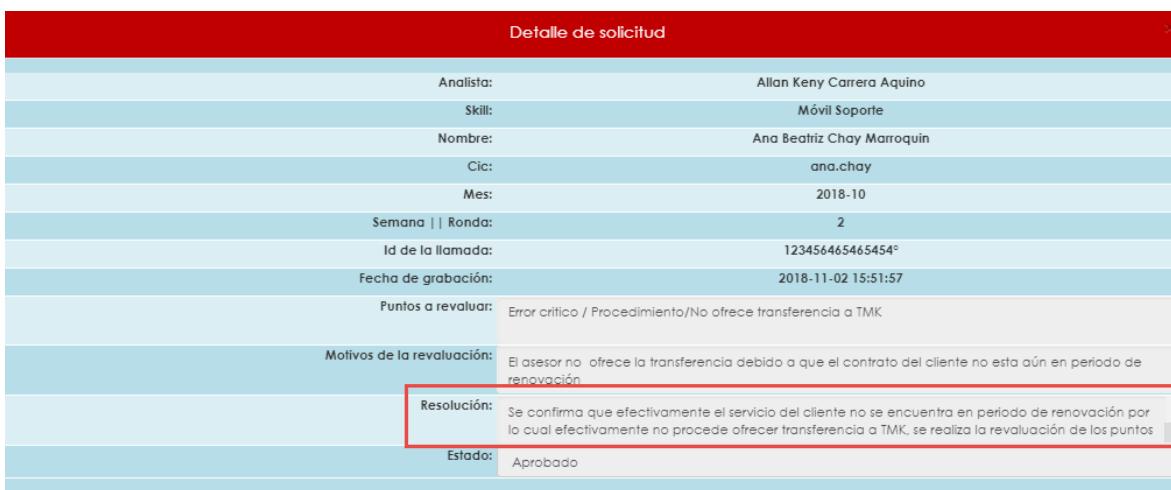
The three screenshots illustrate the workflow for reevaluation:

- Screenshot 1:** Shows the main menu with tabs for ASORES N1, PENDIENTES, HISTORIAL, and REEVALUACIÓN. The REEVALUACIÓN tab is selected, displaying a sub-menu with options: Notas roster, Reevaluación Claro (which is checked), and Reevaluación interna. A red arrow points to the 'Reevaluación Claro' option.
- Screenshot 2:** Shows a dropdown calendar for selecting a month. The year 2018 is selected, and the month November is highlighted in grey, indicating it is the current or selected month for the reevaluation request.
- Screenshot 3:** Shows the final step where the user has selected the 'Aprobada' (Approved) status from a list of three options: Aprobada, Pendiente, and Rechazado. A red box highlights the 'Aprobada' option in the dropdown menu.

7. La solicitud aprobada aparece en pantalla al seleccionar el estado "Aprobado". La resolución del analista de calidad Claro podrá revisarse presionando el icono de color azul.



The screenshot shows a software interface for managing quality performance requests. At the top, there are tabs for 'ASEORES N1', 'PENDIENTES', 'HISTORIAL', and 'REEVALUACIÓN'. A dropdown menu shows 'Ver' and 'ALLAN.CARRERA'. Below this, a search bar and a table are displayed. The table has columns for 'Estado' (Aprobado), 'Mes' (2018-11), 'Ver' (button), 'Mostrar [10] registros', 'ID' (290), 'IDBOLETA' (B20181102041310600), 'Solicitante' (Allan Keny Carrera Aquino), 'Fecha solicitud' (2018-11-05 07:46:30), 'Estado' (Aprobado), and 'Ver' (button). A red arrow points to the 'Ver' button next to the first row. At the bottom, it says 'Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros'.

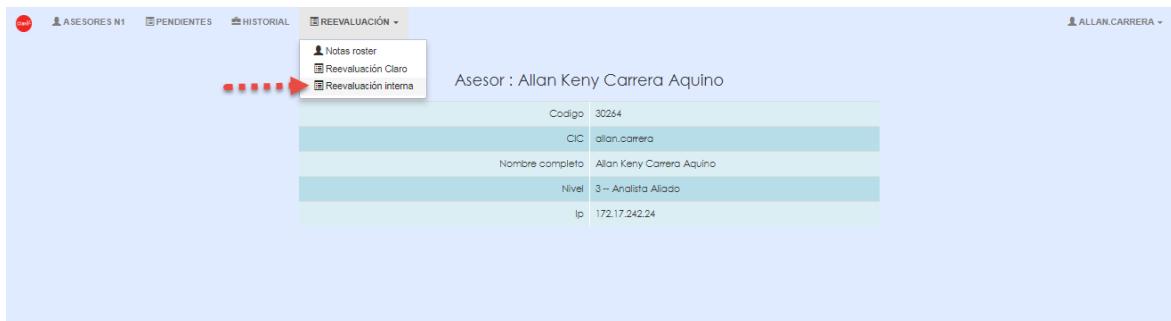


The screenshot shows a detailed view of a request. The title is 'Detalle de solicitud'. The form contains the following fields:

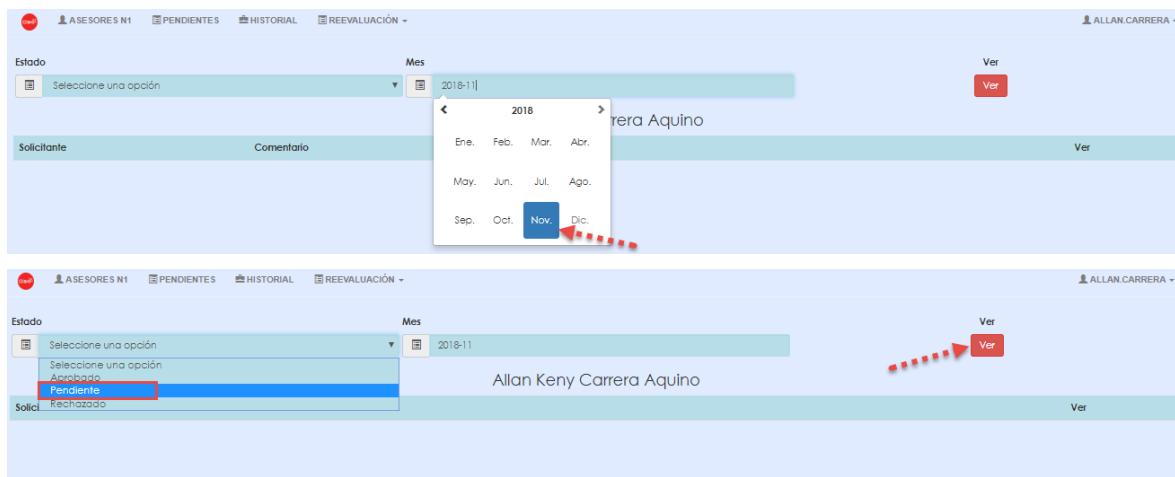
- Analista: Allan Keny Carrera Aquino
- Skill: Móvil Soporte
- Nombre: Ana Beatriz Chay Marroquín
- Cic: ana.chay
- Mes: 2018-10
- Semana || Ronda: 2
- Id de la llamada: 12345646546545454
- Fecha de grabación: 2018-11-02 15:51:57
- Puntos a reevaluar: Error crítico / Procedimiento/No ofrece transferencia a TMK
- Motivos de la reevaluación: El asesor no ofrece la transferencia debido a que el contrato del cliente no está aún en periodo de renovación
- Resolución: Se confirma que efectivamente el servicio del cliente no se encuentra en periodo de renovación por lo cual efectivamente no procede ofrecer transferencia a TMK, se realiza la reevaluación de los puntos
- Estado: Aprobado

## Solicitud Operativa de Reevaluación Roster

- El analista de calidad verifica si tiene reevaluaciones solicitadas por los supervisores operativos, seleccionando la opción reevaluación interna.



- A continuación aparecerá un cuadro en donde se debe seleccionar año y mes además se debe seleccionar la casilla estado en donde aparecerá una lista desplegable con las opciones “Aprobadas”, “Pendientes” y “Rechazadas”, se debe seleccionar pendientes y presionar el botón “ver”.



Estado	Mes
Seleccione una opción	2018-11

Ver

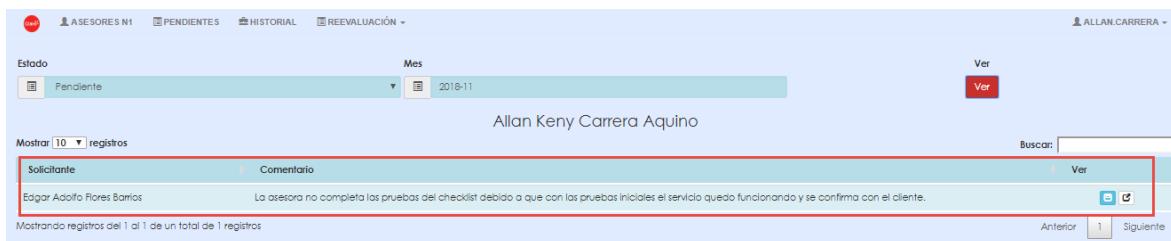
Solicitante	Comentario
Allan Keny Carrera Aquino	Ver

Ver

Estado	Mes
Seleccione una opción	2018-11
<b>Pendiente</b>	
Rechazado	

Ver

3. Seguidamente el sistema mostrará en pantalla todas las solicitudes de reevaluación pendientes de resolver durante el mes seleccionado.

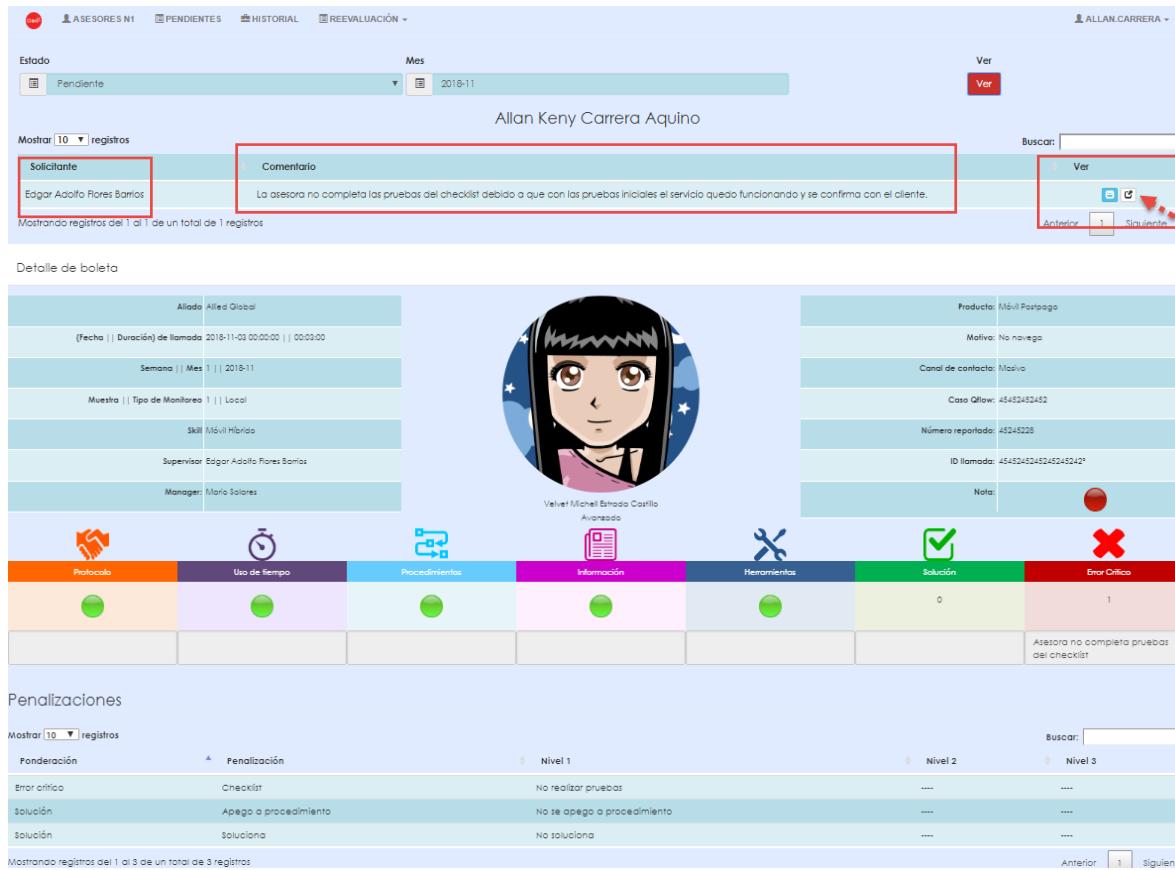


The screenshot shows a web-based application interface for Quality Performance. At the top, there are navigation tabs: ASESORES N1, PENDIENTES, HISTORIAL, and REEVALUACIÓN. Below these, a search bar shows 'ALLAN.CARRERA'. The main area has filters for 'Estado' (Pending) and 'Mes' (November 2018). A table lists one record:

Solicitante	Comentario	Ver
Edgar Adolfo Flores Barrios	La asesora no completa las pruebas del checklist debido a que con las pruebas iniciales el servicio quedo funcionando y se confirma con el cliente.	

At the bottom, it says 'Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros'.

4. El sistemas mostrará la información de la solicitud de reevaluación seleccionada segmentando la información en columnas donde aparecerá el nombre del supervisor solicitante, comentario y la columna con el encabezado “ver” en donde puede visualizarse en “el icono blanco de ventana” la boleta de evaluación.



This screenshot shows a detailed view of the selected reevaluation request from the previous step. The top section is identical to the previous screenshot. Below it, a large box highlights the 'Ver' button next to the supervisor's name and the comment. A red arrow points to this button.

The main content area is titled 'Detalle de boleta' and contains the following information:

- Alta:** Allied Global
- (Fecha || Duración) de llamada:** 2018-11-08 00:00:00 || 00:03:00
- Semana || Mes:** 1 || 2018-11
- Muestra || Tipo de Monitoreo:** 1 || Local
- Skill:** Móvil Híbrido
- Supervisor:** Edgar Adolfo Flores Barrios
- Manager:** María Solares

In the center is a circular icon of a cartoon character named 'Velvet Michel Estrada Castillo' with the status 'Avanzado'.

To the right, there is a list of details:

- Producto:** Móvil Postpago
- Motivo:** No navega
- Canal de contacto:** Masivo
- Caso Qflow:** 45452452452
- Número reportado:** 45245228
- ID llamada:** 4545245245245242\*
- Nota:** 

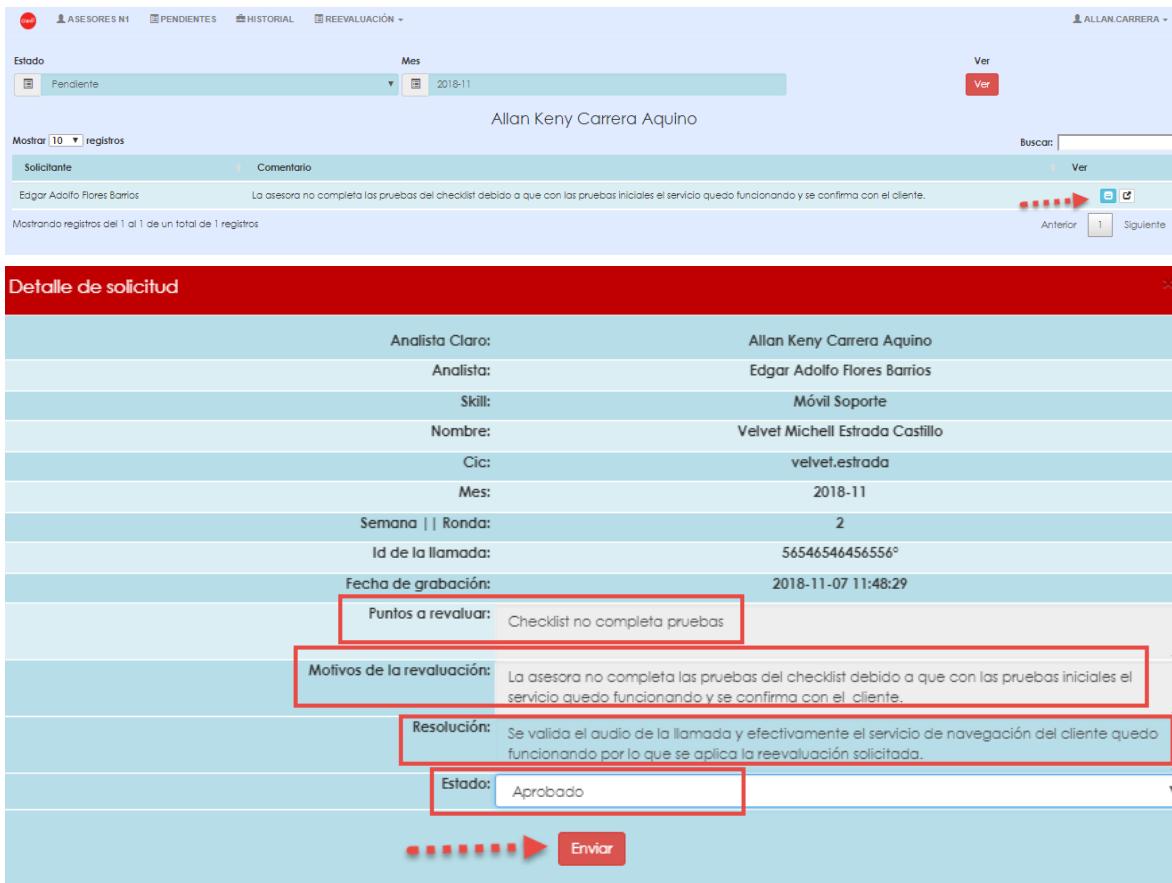
Below this is a horizontal bar with icons for 'Protocolo', 'Uso de tiempo', 'Procedimientos', 'Información', 'Herramientas', 'Solución', and 'Error Crítico'. The 'Solución' and 'Error Crítico' columns have values of 0 and 1 respectively, with a note 'Asesora no completa pruebas del checklist'.

The final section is 'Penalizaciones' (Penalties), showing a table with three rows:

Federación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Error crítico	Checklist	No realizar pruebas	---	---
Solución	Apego a procedimiento	No se apega a procedimiento	---	---
Solución	Solucionaria	No soluciona	---	---

At the bottom, it says 'Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros'.

- Al presionar “el icono azul” se abrirá una nueva ventana con el resumen de los datos de la evaluación, los puntos a reevaluar y los motivos en los que se fundamenta la misma. El analista de calidad valida los argumentos de la solicitud y en caso de considerarlos validos procede a aprobar la reevaluación, colocando sus comentarios en el apartado de resolución y cambiando el estado a “Aprobado” seguidamente se presiona el botón enviar.



The screenshot shows a software interface for Quality Performance. At the top, there are navigation tabs: ASESORES N°1, PENDIENTES, HISTORIAL, and REEVALUACIÓN. On the right, it says "ALLAN CARRERA". Below the tabs, there are filters for "Estado" (Pendiente) and "Mes" (2018-11). A search bar and a "Ver" button are also present. The main area displays a list of evaluations, with one entry for Allan Keny Carrera Aquino. The details show:

Solicitante	Comentario
Edgar Adolfo Flores Barrios	La asesora no completa las pruebas del checklist debido a que con las pruebas iniciales el servicio quedo funcionando y se confirma con el cliente.

At the bottom, there is a red box highlighting the "Puntos a reevaluar" field which contains "Checklist no completa pruebas". Another red box highlights the "Motivos de la reevaluación" field which contains "La asesora no completa las pruebas del checklist debido a que con las pruebas iniciales el servicio quedo funcionando y se confirma con el cliente.". A third red box highlights the "Resolución" field which contains "Se valida el audio de la llamada y efectivamente el servicio de navegación del cliente quedo funcionando por lo que se aplica la reevaluación solicitada.". The "Estado" field is set to "Aprobado". At the very bottom, there is a progress bar with several dots followed by a red "Enviar" button.

6. Seguidamente la boleta del asesor que será reevaluada se despliega en pantalla y el analista procede a realizar la edición de la misma con los puntos que fueron reevaluados guardando los cambios.

← Regresar

Nombre:	Ana Beatriz Chay Marroquin
Boleta:	Móvil Híbrido
Experiencia - Cia:	Avanzado -- ana.chay
Fecha de auditoría:	2018-11-07 08:19:36
Fecha de grabación:	2018-10-25 00:00:00
Duración de la llamada:	00:04:00
Semana:	Segunda semana
Mes:	2018-Noviembre
Tipo de muestra:	Muestra 1



Apodo

Tipo de monitoreo: Muestra

Producto: Móvil Postpago

Motivo de llamada: Aclaración de factura

Canal de contacto: Masivo

Caso Qflow: 0000

Número reportado: 424464654

ID llamada: 123456465465454

Nota: ●

Nota: 0

Protocolo	10 70%	Uso del tiempo	5 100%	Procedimientos	4 75%	Información	3 100%	Herramientas	3 100%	Solución	✓	Error crítico	✗
Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar
Amabilidad	✗	Agradece espera	✗	Plantillas	✗	Manejo de información	✗	Herramientas	✗	Aapego a procedimiento	✗	Actitud	✗
Accesibilidad	✗	Evitar tiempo muerto	✗	Preguntas claves	✗	Número de seguimiento	✗	Qflow	✗	Solucionar	✗	Checklist	✗
Asistencia	✗	Retroalimenta	✗	Procesos	✗	Tiempos de solución	✗	Usa de diadema	✗			Datos del cliente	✗
Atención	✗	Solicita espera	✗	Validar datos	✗							Información	✗
Empatía	✗	Tiempo efectivo										Procedimiento	✗
Expresión verbal	✗											Tipificación	✗
Interrumpe	✗											TMO	✗
Personaliza	✗												
Pronunciación	✗												
Saludo	✗												
No identifica el centro No indica		No ingresa comentario en la										Asesor no ofrece transferencia a TMK	

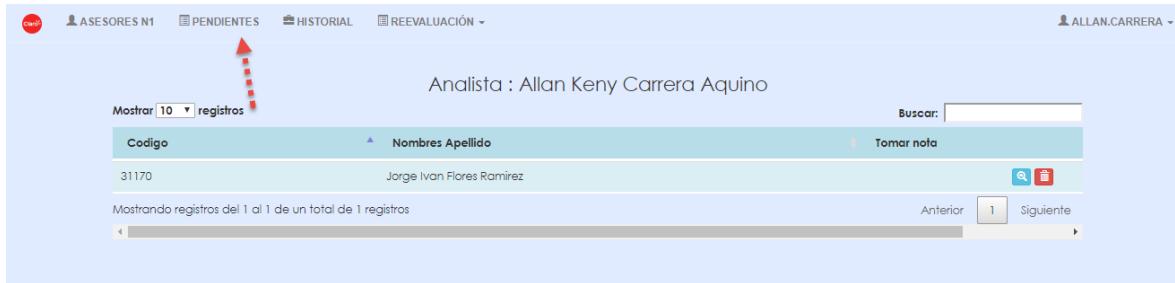
Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Identifica el centro	---	<span style="color: red;">✖</span>
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	---	---	<span style="color: red;">✖</span>
Protocolo	Personaliza	No personaliza de manera correcta	Calificativo correcto	---	<span style="color: red;">✖</span>
Procedimientos	Plantillas	Comentario	Ingrasa un comentario claro, conciso y preciso	---	<span style="color: red;">✖</span>
Solución	Aapego a procedimiento	Sí se aapego a procedimiento	---	---	<span style="color: red;">✖</span>
Solución	Solucionar	Sí soluciona	---	---	<span style="color: red;">✖</span>
Error crítico	Procedimiento	No ofrece transferencia a TMK / Retenciones	---	---	<span style="color: red;">✖</span>

➡ + ✖

## Recuperación de Boletas No Guardadas

1. En los escenarios de boletas de evaluación en las que ya se ha iniciado a registrar penalizaciones (rubros y/o niveles) pero las mismas no fueron guardadas, es posible recuperar las boletas para continuar con la evaluación, seleccionando la opción pendientes.

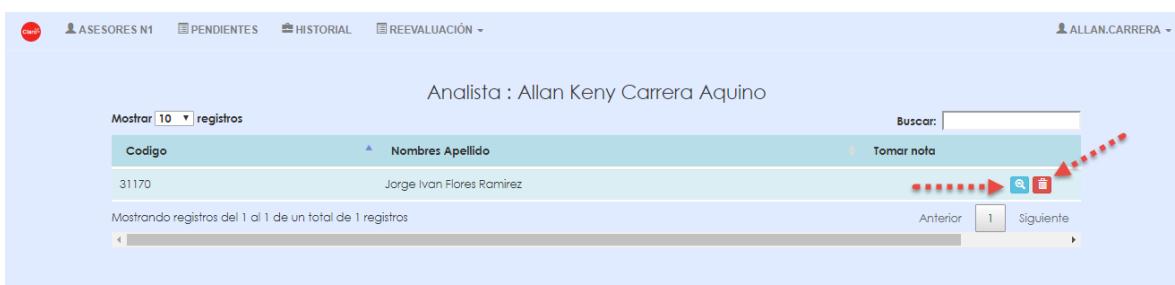


The screenshot shows a software application window titled "Analista : Allan Keny Carrera Aquino". At the top, there are tabs: "ASESORES N1", "PENDIENTES" (which is highlighted with a red arrow), "HISTORIAL", and "REEVALUACIÓN". On the right, it says "ALLAN.CARRERA". Below the tabs, there's a search bar and a button labeled "Tomar nota". The main area displays a table with one row:

Código	Nombres Apellido
31170	Jorge Ivan Flores Ramirez

At the bottom, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros". There are navigation buttons for "Anterior" and "Siguiente".

2. Se procede a seleccionar la boleta en la que se necesita continuar trabajando presionando "el icono de lupa en color azul", en caso de querer eliminar la boleta se presiona "el icono rojo".



This screenshot is similar to the previous one, showing the "PENDIENTES" tab selected. However, a red arrow points to the blue magnifying glass icon located next to the "Tomar nota" button. The rest of the interface and data table are identical to the first screenshot.

3. A continuación se desplegará la pantalla de los resultados generales del asesor correspondiente a la boleta, seguidamente se debe seleccionar el ícono “New” de la misma forma que se realiza cuando se carga una boleta nueva.

**Apodo**



Mes	Nota	Protocolo	Uso de tiempo	Procedimientos	Información	Herramientas	Solución	Error Crítico
2017-08	●	●	●	●	●	●	6	0
2017-09	●	●	●	●	●	●	4	0
2017-10	●	●	●	●	●	●	5	0
2017-11	●	●	●	●	●	●	6	0
2017-12	●	●	●	●	●	●	8	0
2018-01	●	●	●	●	●	●	4	1

4. Seguidamente aparecerá la boleta que no fue guardada con las penalizaciones que se hubieran realizado en las secciones, rubros y niveles, debiendo completarse los datos del encabezado. Finalmente se realizan los cambios que se consideren necesarios y se guarda la boleta.

[← Regresar](#)

Nombre:	Jorge Ivan Flores Ramirez
Boleta:	Móvil Híbrido
Experiencia - Cto:	A avanzado -- jorgeflores
Fecha de auditoría:	2018-11-05 15:51:55
Fecha de grabación:	
Duración de la llamada:	
Semana:	Seleccione una semana
Mes:	Seleccione un mes
Tipo de muestra:	Seleccione una opción

Apodo:

Tipo de monitoreo:	Seleccione una opción
Producto:	Seleccione una opción
Motivo de llamada:	Seleccionar un motivo
Canal de contacto:	Seleccione una opción
Caso Qflow:	Caso Qflow
Número reportado:	Número reportado
ID llamada:	ID llamada:
Nota:	
Nota:	89

 4
 10
 35
 30
 10
 2


Protocolo	10 20%	Uso del tiempo	5 100%	Procedimientos	4 100%	Información	3 100%	Herramientas	3 33.33%	Solución		Error crítico
Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	Heramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	Actitud	<input checked="" type="checkbox"/>	
Apacibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>	Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>	
Asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Retractamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempos de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	Usa de diadema	<input checked="" type="checkbox"/>	Datos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>			Solucionar	<input checked="" type="checkbox"/>	Información	<input checked="" type="checkbox"/>	
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>							Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>									Tipificación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>									TMO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>											
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>											
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>											

Penalizaciones

Fonderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Solicita nombre del cliente	---	
Protocolo	Empatía	Ponerte en el lugar del cliente	---	---	
Protocolo	Pronunciación	Dicción	Alarga las palabras	---	
Uso de herramientas	Uso de diadema	Posición de la diadema	---	---	
Uso de herramientas	Herramientas	Agregadores	Link Agregadores	---	

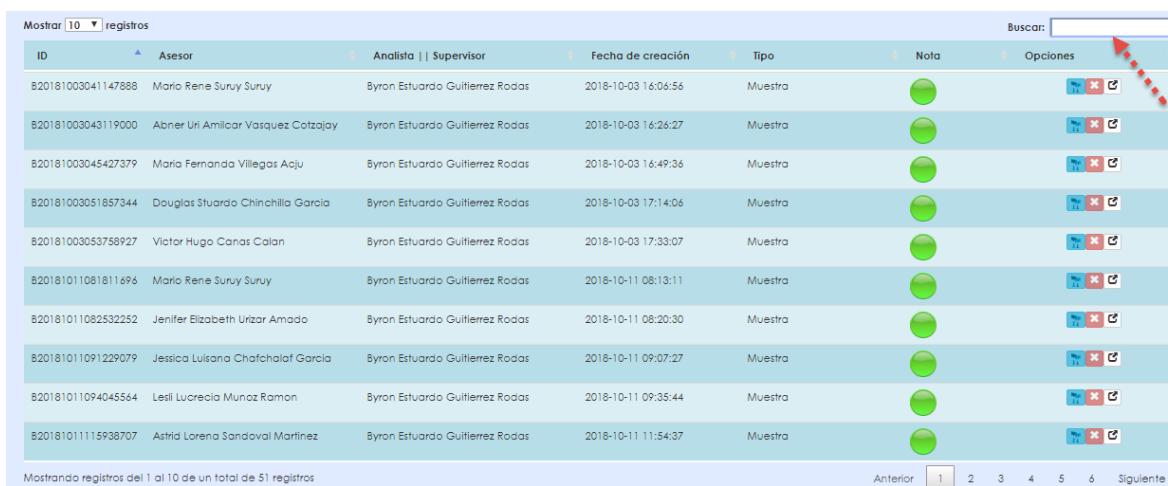


## Edición de Boleta de Evaluación Guardada

1. Se elige la pestaña historial seleccionando año y mes que se necesita consultar, seguidamente se presiona el botón "Ver".



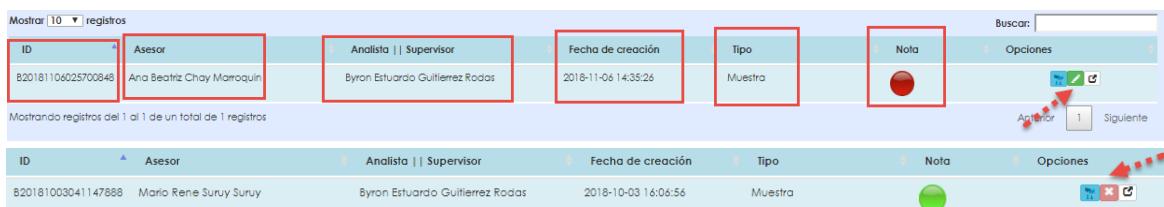
2. A continuación el sistema mostrará todas las evaluaciones realizadas durante el mes seleccionado, debiéndose ingresar el nombre del asesor del cual se necesita editar la boleta en la opción "Buscar".



ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181003041147888	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:06:56	Muestra		
B20181003043119000	Abner Uri Amilcar Vasquez Cottajay	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:26:27	Muestra		
B20181003045427379	Maria Fernanda Villegas Aju	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:49:36	Muestra		
B20181003051857344	Douglas Stuardo Chinchilla Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:14:06	Muestra		
B20181003053758927	Victor Hugo Canas Calan	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:33:07	Muestra		
B201810110811696	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:13:11	Muestra		
B20181011082532252	Jenifer Elizabeth Urizar Amado	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:20:30	Muestra		
B20181011091129079	Jessica Luisana Chafchalaof Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:07:27	Muestra		
B20181011094045564	Lesli Lucrecia Munoz Ramon	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:35:44	Muestra		
B20181011115938707	Astrid Lorena Sandoval Martinez	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 11:54:37	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 51 registros

3. Seguidamente aparecerán las evaluaciones realizadas al asesor ingresado en la opción de búsqueda, segmentada la información de las boletas de evaluación en columnas. Se procede a presionar "el ícono de lápiz" en color verde para editar la boleta seleccionada. Las boleta de evaluación guardadas podrán editarse dentro del plazo de 24 horas a partir de la hora en que fueron guardadas, transcurrido este tiempo las boletas no permitirán ser editadas y el ícono de lápiz en color verde cambiará a un ícono rojo con una "x".



ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181106025700848	Ana Beatriz Chay Marroquin	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-11-06 14:35:26	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

4. A continuación aparecerá en pantalla la boleta previamente guardada para editar los campos que se necesiten cambiar (datos de encabezado, puntos penalizables, etc). Finalizada la edición se selecciona el cuadro azul con “el símbolo de lápiz” para guardar los cambios o en su defecto se selecciona el cuadro rojo con “el ícono de cesto de basura” para salir de la boleta sin que se guarden los cambios realizados.

Regresar

Nombre:	Velvet Michel Estrada Castillo
Teléfono:	Móvil Móvil
Experiencia - Cia:	A avanzado -- Velvet.Estrada
Fecha de auditoría:	2018-11-07 13:38:54
Fecha de grabación:	2018-11-07 00:00:00
Duración de la llamada:	00:03:00
Semana:	Segunda semana
Mes:	Seleccione un mes
Tipo de muestra:	Muestra 1



Apellido

Tipo de monitoreo:	Local
Producto:	Móvil Prepago
Motivo de llamada:	No navega
Canal de contacto:	Masivo
Caso Callow:	32131321321
Número reportado:	55421213
IB llamada:	555454645555
Nota:	<span style="color: red;">●</span>
Nota:	<span style="color: green;">○</span>

Protocolo	70%	10 / 3
Rubro	Penalizar	
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	
Apacibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>	
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>	
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>	
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>	

Uso del tiempo	100%	5 / 0
Rubro	Penalizar	
Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	
Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	
Retaliamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	
Timeo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>	

Procedimientos	100%	4 / 0
Rubro	Penalizar	
Pantallas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	
Procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	
Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>	

Información	66.6%	3 / 1
Rubro	Penalizar	
Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	
Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tiempos de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	

Herramientas	100%	3 / 0
Rubro	Penalizar	
Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	
Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>	
Uso de idioma	<input checked="" type="checkbox"/>	

Solución	100%	7 / 0
Rubro	Penalizar	
Augeo a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Solucionaria	<input checked="" type="checkbox"/>	

Error crítico	100%	0 / 0
Rubro	Penalizar	
Actitud	<input checked="" type="checkbox"/>	
Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>	
Datos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	
información	<input checked="" type="checkbox"/>	
Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Tipificación	<input checked="" type="checkbox"/>	
TMO	<input checked="" type="checkbox"/>	

Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Solicita nombre del cliente	---	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	---	---	
Protocolo	Expresión verbal	Modismos	---	---	
Información	Manejo de información	Facturación	Detalle	---	
Solución	Augeo a procedimiento	S'ägeo a procedimiento	---	---	
Solución	Solucionaria	S'solucionaria	---	---	
Error crítico	Checklist	No realizar pruebas	---	---	

5. Seguidamente se despliega el cuadro para adjuntar nuevamente el audio, interacción o grabación evaluada para que se almacene en conjunto con la boleta reevaluada (los formatos que permite adjuntar son WMA, RAR, ZIP y 7ZIP).



## Generación, Envío y Confirmación de Retroalimentaciones

1. Se elige la pestaña historial seleccionando año y mes que se necesita consultar, seguidamente se presiona el botón "Ver".



2. A continuación el sistema mostrará todas las evaluaciones realizadas durante el mes seleccionado, debiéndose ingresar el nombre del asesor del cual se necesita generar la retroalimentación en la opción "buscar".

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181003041147888	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:05:56	Muestra		
B20181003043119000	Abner Uri Amilcar Vasquez Cotzajay	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:24:27	Muestra		
B20181003045427379	Maria Fernanda Villegas Acoju	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:49:36	Muestra		
B20181003051857344	Douglas Suardo Chinchilla Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:14:06	Muestra		
B20181003053758927	Victor Hugo Canas Calan	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:33:07	Muestra		
B20181011081811696	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:13:11	Muestra		
B20181011082532252	Jenifer Elizabeth Urizar Amado	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:20:30	Muestra		
B20181011091229079	Jessica Luisana Chafchala Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:07:27	Muestra		
B20181011094045564	Lesil Lucrecia Munoz Ramon	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:35:44	Muestra		
B20181011115938707	Astrid Lorena Sandoval Martinez	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 11:54:37	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 51 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

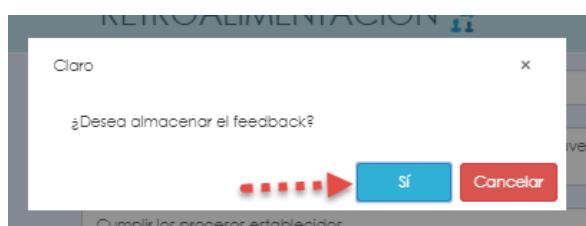
- El sistema mostrará la información de las evaluaciones realizadas segmentada en columnas donde aparecerá el número único de ID de boleta, nombre del asesor, nombre del analista de calidad que realiza la evaluación, fecha de creación de la boleta, tipo de evaluación, el color de la nota (rojo, amarillo o verde) y finalmente la columna de opciones en donde se visualizaran el icono azul que sirve para realizar la constancia de retroalimentación o feedback de la evaluación correspondiente.

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181105025700848	Ara Beatriz Chay Marroquín	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-11-06 14:35:24	Muestra		

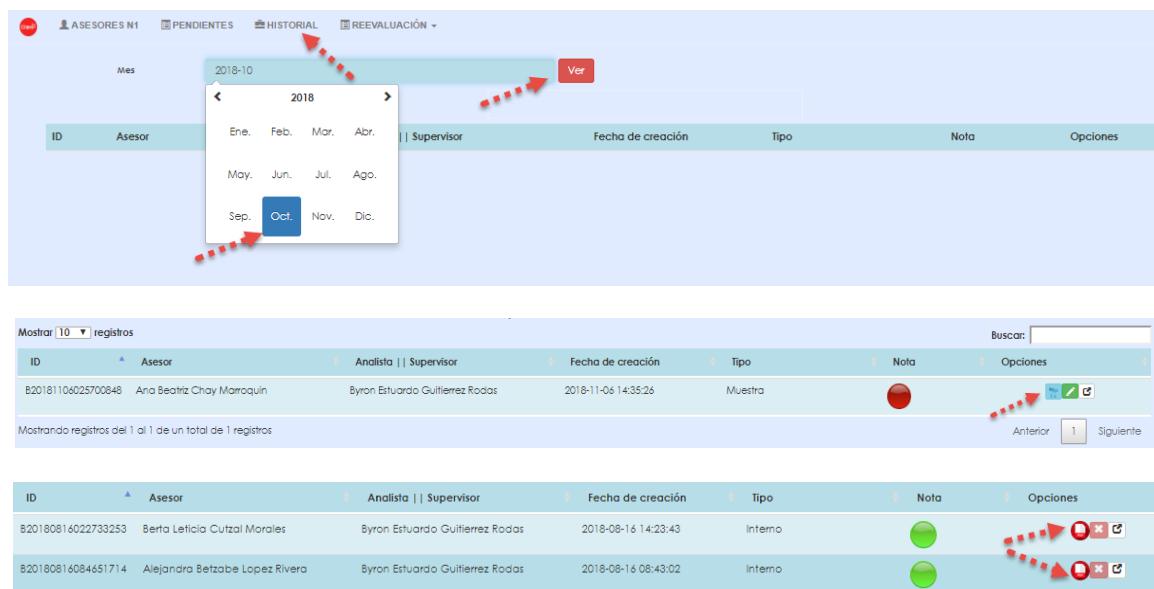
- Se selecciona “el icono azul de feedback” y aparecerá una ventana emergente en donde deberán completarse los campos requeridos para generar la constancia de retroalimentación. Al finalizar de ingresar los datos requeridos se procede a seleccionar “el icono de avión de papel” que se encuentra en la parte inferior de la ventana para que el feedback sea almacenado y enviado al perfil del asesor para su confirmación.

**RETROALIMENTACIÓN**

Título:	Error Crítico
Descripción:	Asesora no realiza las pruebas establecidas en el checklist de navegación y el servicio no queda funcionando
Áreas de oportunidad:	Cumplir los procesos establecidos Realizar las pruebas establecidas en los checklist
Fortalezas:	Amabilidad y buena actitud de servicio
Comentario:	Favor de trabajar en las áreas de oportunidad y error crítico detectado.



5. El analista de calidad podrá revisar el estado de las constancias de retroalimentación ingresando en la opción de “historial”, seleccionando el año y mes que necesita consultar. Seguidamente el sistema mostrará la información de las evaluaciones realizadas y en la columna de opciones se visualizaran “el icono azul” que sirve para realizar la constancia de retroalimentación o feedback. En los escenarios que “el icono azul” no permita seleccionarlo significa que la retroalimentación ya fue enviada pero el asesor no la ha confirmado dentro del sistema, cuando el asesor confirma la retroalimentación en “el sistema el icono azul” cambiará por otro “ícono rojo con la leyenda exportar a PDF”.



ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181104025700848	Ana Beatriz Chay Marroquín	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-11-06 14:35:26	Muestra		
B20180816022733253	Berta Leticia Cutzal Morales	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-08-16 14:23:43	Interno		
B20180816084651714	Alejandra Betzabe Lopez Rivera	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-08-16 08:43:02	Interno		

6. Las retroalimentaciones confirmadas podrán ser descargadas a documentos en formato PDF presionando el ícono que indica “exportar a PDF”, en este documento se visualizarán los datos de identificación de la llamada, descripción, fortalezas, áreas de oportunidad, compromisos y la firma digital del asesor.



## Retroalimentación de calidad Claro<sup>®</sup>

Datos generales	
Nombre asesor: Ana Elizabeth Giron Carrera	Fecha evaluación 2018-08-16 09:01:57
Código empleado: 589360	Fecha feedback: 2018-08-27 10:46:11
Centro: Claro	Mes: 2018-08
Supervisor: Eder Eduardo Reyes Reyes	Semana: 1
Analista Calidad: Byron Estuardo Guitierrez Rodas	Nota: En seguimiento
Descripción:  Pago de servicio	
Fortalezas:  Amabilidad	
Áreas de Oportunidad:  No valida el número a pagar en la opción de números fraudulentos. No solicita el nombre completo del titular del servicio. No solicita el tiempo de espera en forma de pregunta. Pronunciar claramente las palabras al hablar. No llama al cliente por su nombre mínimo dos veces durante la llamada.	
Compromiso:  realizar los procedimientos establecidos para brindar un mejor servicio	
Firma:	

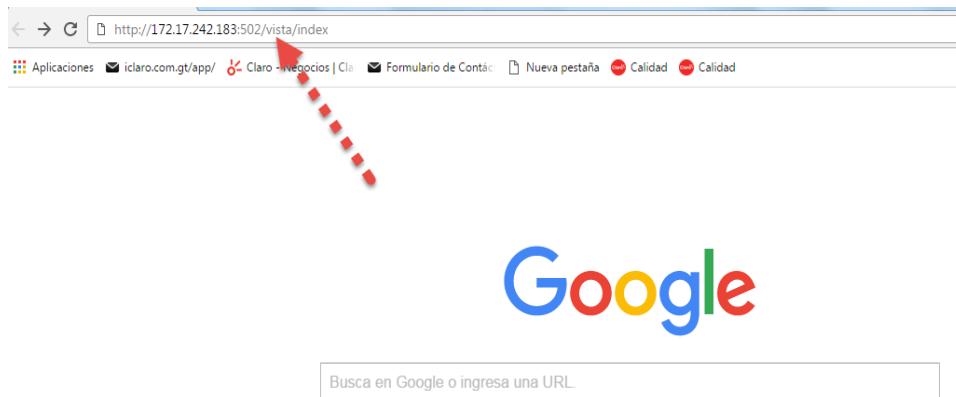
## PERFIL ANALISTA DE CALIDAD CLARO

### Funciones Generales

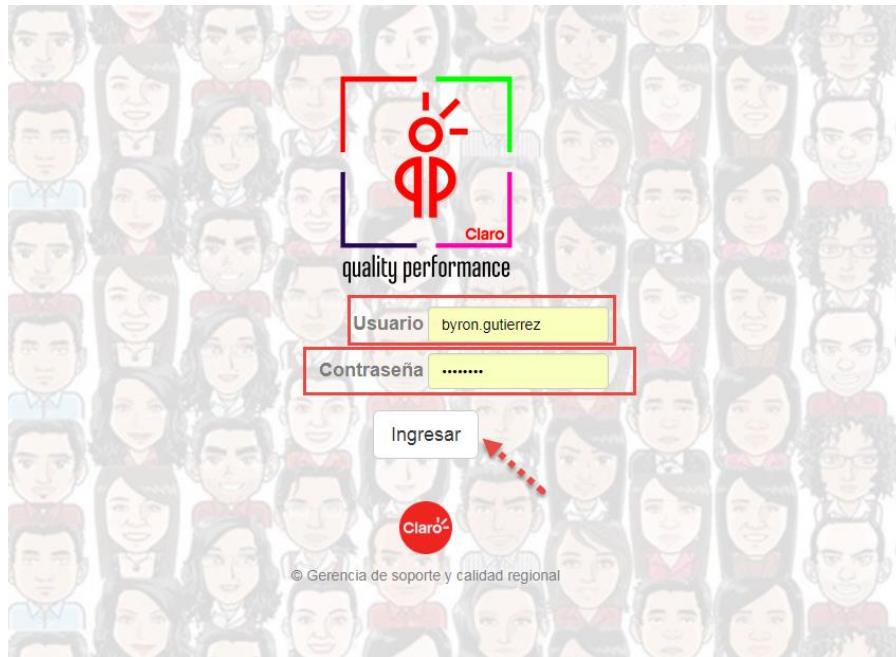
Nombre completo:	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas
Código:	580036
CIC:	byron.gutierrez
Nombre completo:	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas
Nivel:	Analista
IP:	172.17.242.24

### Carga de Boleta de Evaluación

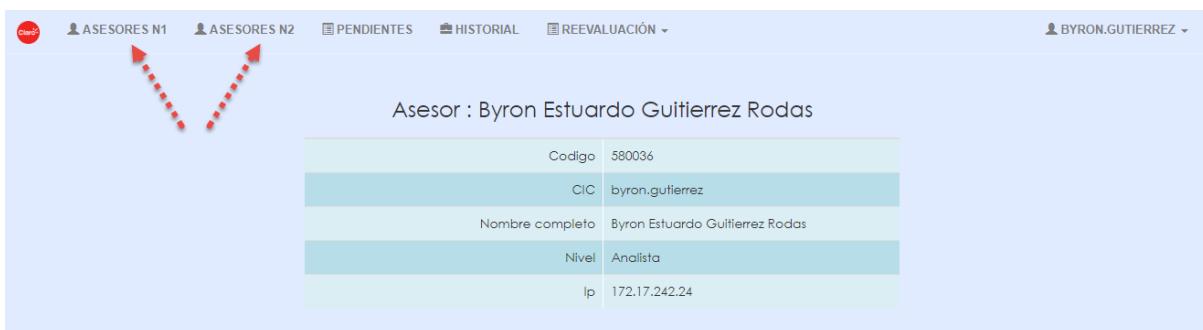
- El analista de calidad procede a ingresar al link del sistema Quality Performance de acuerdo al país (navegador recomendable Google Chrome).



2. Se ingresa el nombre del usuario y contraseña que son los mismos utilizados para acceder a la red corporativa y se presiona sobre el cuadro que indica "ingresar".



3. Se procede a buscar el asesor a evaluar presionando sobre la pestaña con el nombre "Asesores N1" para evaluaciones de muestra o "Asesores N2" para evaluación de personal de centros internos.



Código	580036
CIC	byron.gutierrez
Nombre completo	Byron Estuardo Gutierrez Rodas
Nivel	Analista
Ip	172.17.242.24

4. Seguidamente se coloca el nombre del asesor que se necesita evaluar en el cuadro “Buscar” y generado el resultado de la búsqueda se selecciona el “ícono de lupa”.



Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

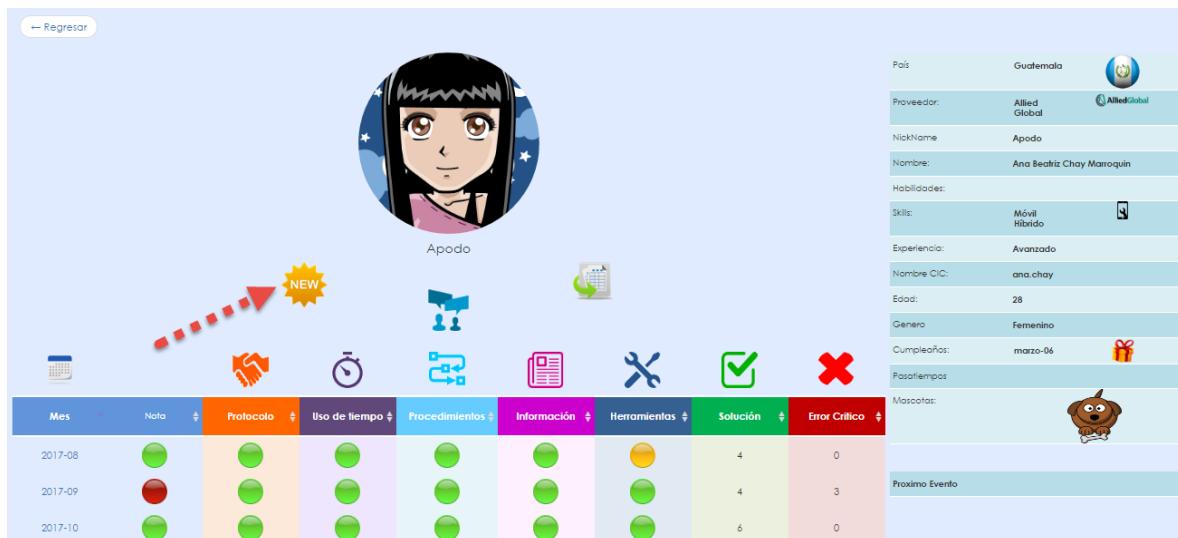
Mostrar 10 registros

Skill	Nombres Apellido	Tomar nota
Despacho	Gladys Johana Maribel Castaneda Cabeza	
Móvil Hibrido	Ana Beatriz Chay Marroquín	
Proyectos	Diana Beatriz Gonzalez Obispo	
Proyectos	Beverly Analucía Samayoa Vasquez	

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros (filtrado de un total de 515 registros)

Anterior Siguiente

5. A continuación se despliega la pantalla de visualización de resultados generales del asesor y se presiona el ícono que indica “New” para abrir una nueva boleta de evaluación.



Regresar

Apodo

NEW

Mes	Nota	Protocolo	Uso de tiempo	Procedimientos	Información	Herramientas	Solución	Error Crítico
2017-08							4	0
2017-09							4	3
2017-10							6	0

País: Guatemala

Proveedor: Allied Global

NickName: Apodo

Nombre: Ana Beatriz Chay Marroquín

Habilidades:

Skills: Móvil Hibrido

Experiencia: Avanzado

Nombre C.I.C.: ana.chay

Edad: 28

Genero: Femenino

Cumpleaños: marzo-06

Pasatiempos:

Mascotas:

Proximo Evento

6. Se realiza el monitoreo de calidad de acuerdo al proceso establecido y se completan los campos requeridos del encabezado de la boleta.

← Regresar

Nombre: Ana Beatriz Chay Marroquin

Boleta: Móvil Híbrido

Experiencia - Cic: Avanzado -- ana.chay

Fecha de auditoría: 2018-11-06 14:19:09



Apodo

Fecha de grabación:	2018-11-06 00:00:00	Tipo de monitoreo:	Muestra
Duración de la llamada:	00:03:00	Producto:	Móvil Postpago
Semana:	Primera semana	Motivo de llamada:	No navega
Mes:	2018-Noviembre	Canal de contacto:	Masivo
Caso Qflow:	5575556	Número reportado:	557778899
ID llamada:	2000012123136213	Nota:	<span style="color: green;">●</span>
Tipo de muestra:	Muestra 1	Nota:	100

7. Posteriormente se procede a registrar los puntos penalizables detectados en el proceso de monitoreo de calidad, seleccionando los rubros y niveles correspondientes a cada una de las 5 secciones ponderables relacionadas a los puntos que se necesitan penalizar en la boleta.

Protocolo		Uso del tiempo		Procedimientos		Información		Herramientas		Solución		Error crítico	
5	10	10	5	35	4	30	3	20	3	100%	100%	100%	100%
Protocolo	100%	Uso del tiempo	100%	Procedimientos	100%	Información	100%	Herramientas	100%	Solución	100%	Error crítico	100%
Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	Apégo a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Actitud	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evitari tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Allow	<input checked="" type="checkbox"/>	Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>	Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>
Asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Retroalimentación	<input checked="" type="checkbox"/>	Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempos de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	Uso de diccionario	<input checked="" type="checkbox"/>	Datos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	Información	<input checked="" type="checkbox"/>
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>					Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Tipificación	<input checked="" type="checkbox"/>
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>							TMO	<input checked="" type="checkbox"/>		
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>												
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>												
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>												
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>												
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>												

Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar

#### Penalizar

Mostrar 10 registros		Buscar:		
Ponderación	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Penalizar
Amabilidad	Frases de cortesía	----	----	
Amabilidad	Frases impositivas	----	----	
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros				
		Anterior		Siguiente

#### Penalizar

Mostrar 10 registros		Buscar:		
Ponderación	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Penalizar
Manejo de información	Adquisición de servicio nuevo	Beneficios	----	
Manejo de información	Brinda información incorrecta/incompleta según IntraSAC	----	----	
Manejo de información	Facturación	Detalle	----	
Manejo de información	Facturación	Ciclo	----	
Manejo de información	Financiamientos	Características	----	
Manejo de información	Financiamientos	Existencias	----	
Manejo de información	Financiamientos	Garantía	----	
Manejo de información	Paquete de datos	Paquetes, precios y vigencia	----	
Manejo de información	Planes	Precios	----	
Manejo de información	Planes	Minutos	----	
Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 25 registros		Anterior		Siguiente

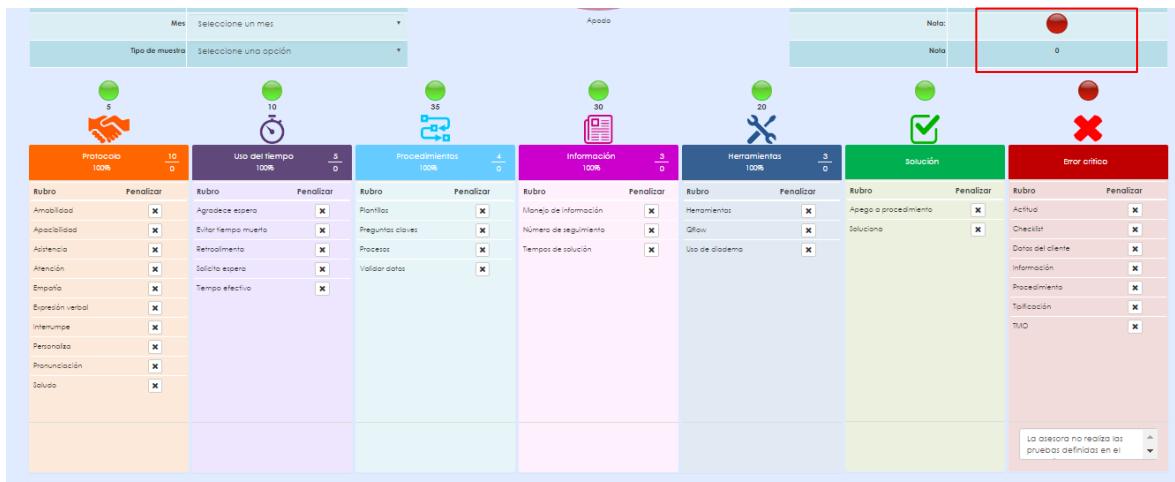
8. Al final de cada sección se habilitará un “cuadro de texto” para que el analista de calidad coloque el comentario detallado de los rubros o niveles penalizados por cada sección de acuerdo a lo detectado durante la evaluación. Al final de la boleta aparecerá el resumen de los niveles penalizados.

Protocolo	10 / 2	Uso del tiempo	8 / 2	Procedimientos	35 / 0	Información	15 / 2	Herramientas	20 / 0	Solución	Error crítico
Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>	Solucionaria	<input checked="" type="checkbox"/>
Asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Retiroaliento	<input checked="" type="checkbox"/>	Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempos de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	Uso de diccionario	<input checked="" type="checkbox"/>		
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>						
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	Tempo efectivo									
Expresión verbal											
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>										
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>										
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>										
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>										
El asesor interrumpe al cliente de forma						No brinda las características de servicio nuevo					

Penalizaciones

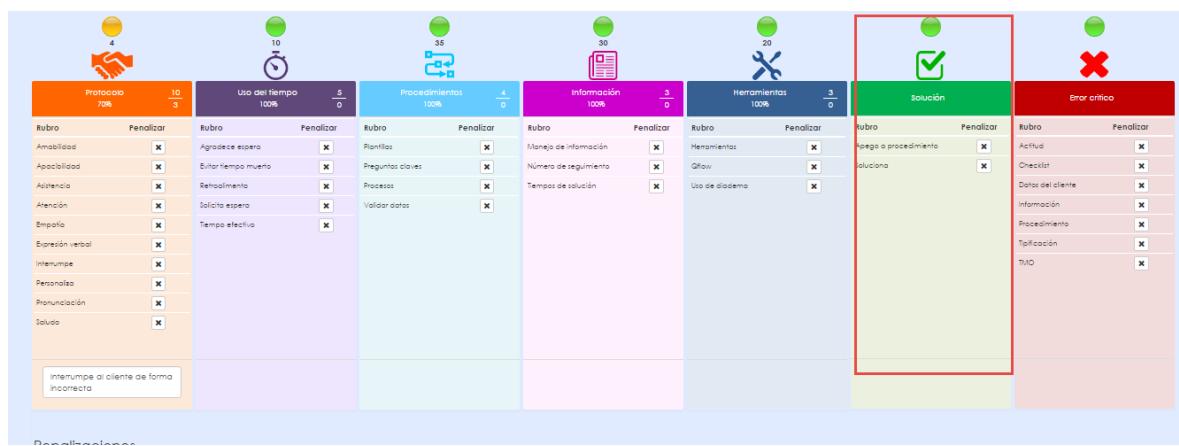
Fonderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Amabilidad	Frases de cortesía	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Protocolo	Interrumpe	Interrumpir de forma correcta	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso del tiempo	Solicita espera	No solicita tiempo de espera	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso del tiempo	Evitar tiempo muerto	No interactúa con el cliente	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Información	Número de seguimiento	Número de Caso	----	----	<input checked="" type="checkbox"/>
Información	Manejo de información	Adquisición de servicio nuevo	Características	----	<input checked="" type="checkbox"/>

9. En caso de haber detectado error crítico se procede a seleccionar el rubro y nivel correspondiente al motivo penalizado, el cual cambia automáticamente el resultado de la evaluación a color rojo.



The screenshot shows the 'Solución' section of the evaluation interface. The 'Error crítico' row is highlighted with a red border. The 'Nota' field contains a red circle icon and the value '0'. Below the table, a message box states: 'La persona no realiza las pruebas definidas en el'.

10. Los rubros y niveles de la sección de solución deben ser seleccionados de acuerdo a lo detectado en la evaluación para que el sistema permita guardar la boleta.



The screenshot shows the 'Solución' section of the evaluation interface. The 'Error crítico' row is highlighted with a red border. A message box at the bottom left says: 'Interrumpe al cliente de forma incorrecta'.



This screenshot shows the 'Penalizar' (Penalize) screen. It displays a table with three levels of classification (Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3) for a specific error. The first two rows show 'Apego a procedimiento' with 'No se apega a procedimiento' and 'Sí se apega a procedimiento' respectively. The third row shows 'Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros'. The 'Penalizar' button is visible at the bottom right.

11. Al finalizar de completar los campos del encabezado y aspectos penalizados en las secciones de la boleta, se procede a seleccionar el "ícono de disquete" que se encuentra al final de la boleta y se guardar la evaluación realizada.

Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Amabilidad	Frases de cortesía	----	----	
Protocolo	Interrumpe	Interumpir de forma correcta	----	----	
Uso del tiempo	Solicita espera	No solicita tiempo de espera	----	----	
Uso del tiempo	Estar tiempo muerto	No interactúa con el cliente	----	----	
Información	Número de seguimiento	Número de Caso	----	----	
Información	Manejo de información	Adquisición de servicio nuevo	Características	----	



Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Despedida	Despedida	----	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	----	----	
Protocolo	Expresión verbal	Modismos	----	----	
Solución	Apego a procedimiento	Sí se apega a procedimiento	----	----	
Solución	Solucionaria	Sí soluciona	----	----	



Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Despedida	Despedida	----	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	----	----	
Protocolo	Expresión verbal	Modismos	----	----	
Solución	Apego a procedimiento	Sí se apega a procedimiento	----	----	
Solución	Solucionaria	Sí soluciona	----	----	

Memoria usada: 261.9 KB ©2014 Área de Desarrollo y Despliegue

12. Seguidamente se despliega el cuadro para adjuntar el audio, interacción o grabación evaluada para que se almacene en conjunto con la evaluación cargada (los formatos que permite adjuntar son WMA, RAR, ZIP y 7ZIP).



## Revisión de Boletas de Evaluación Almacenadas

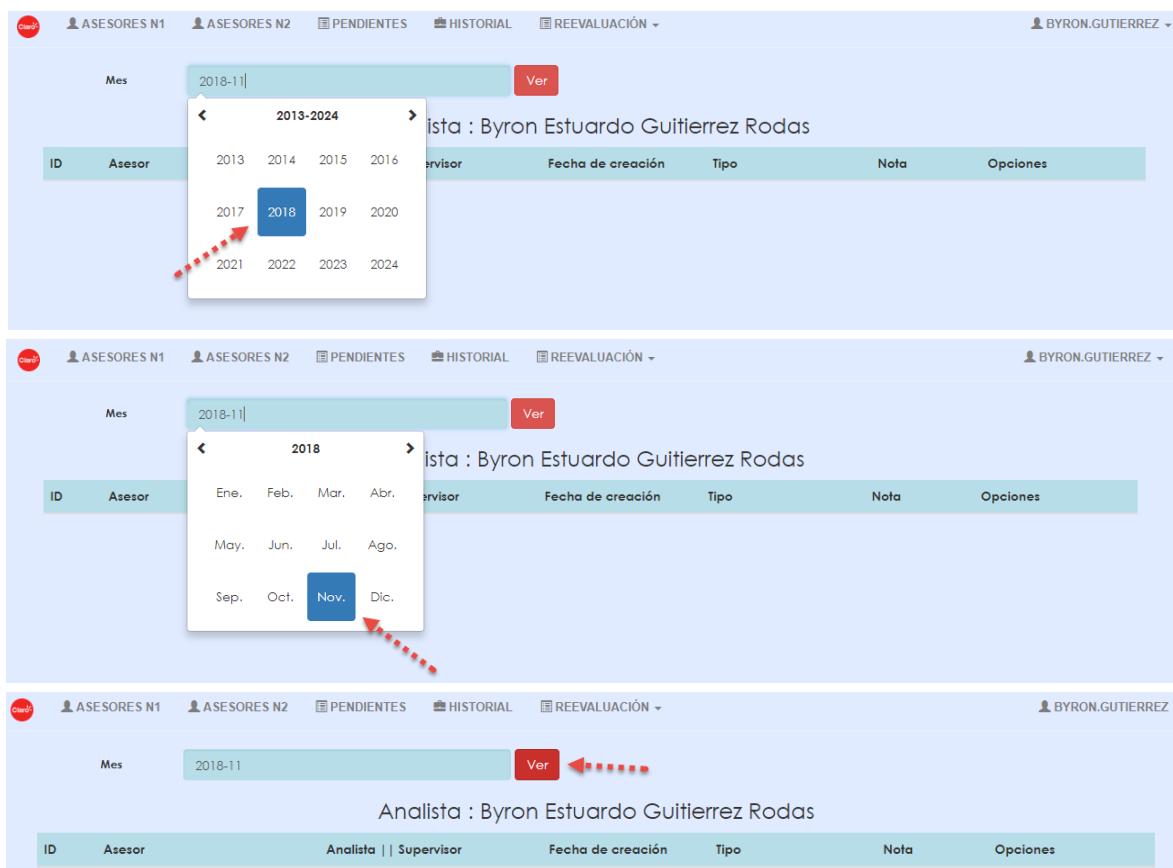
- Para revisar si la evaluación se almaceno correctamente el analista puede seleccionar la pestaña que indica "historial".



Asesor : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

Código	580036
CIC	byron.gutierrez
Nombre completo	Byron Estuardo Guitierrez Rodas
Nivel	Analista
Ip	172.17.242.24

- A continuación aparece un cuadro en donde se debe elegir primero el año y mes que se necesita consultar seguidamente se selecciona el botón rojo que indica "Ver".



Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

3. A continuación el sistema mostrará en pantalla todas las evaluaciones realizadas por el analista de calidad durante el mes seleccionado, por lo cual deberá utilizar la opción de “Buscar” colocando el nombre del asesor que necesita verificar.

Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas						
ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181003041147888	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-03 16:06:54	Muestra		
B20181003043119000	Abner Uri Amilcar Vasquez Cotzajay	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-03 16:26:27	Muestra		
B20181003045427379	Maria Fernanda Villegas Aculo	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-03 16:49:36	Muestra		
B20181003051857344	Douglas Stuardo Chinchilla Garcia	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-03 17:14:06	Muestra		
B20181003053758927	Victor Hugo Conas Calan	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-03 17:33:07	Muestra		
B20181011081811696	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-11 08:13:11	Muestra		
B20181011082532252	Jenifer Elizabeth Urizar Amado	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-11 08:20:30	Muestra		
B20181011091229079	Jessica Luisana Chatchala Garcia	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-11 09:07:27	Muestra		
B20181011094045564	Lesli Lucrecia Munoz Ramon	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-11 09:35:44	Muestra		
B20181011115938707	Astrid Lorena Sandoval Martinez	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-10-11 11:54:37	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 51 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

4. El sistema desplegará todas las evaluaciones realizadas al asesor ingresado en la opción de “búsqueda” y aparecerá la información segmentada en columnas donde se visualizará el número de ID de boleta, nombre del asesor, nombre del analista de calidad que realiza la evaluación, fecha de creación de la boleta, tipo de evaluación, el color de la nota (rojo, amarillo o verde) y finalmente la columna de opciones en donde se visualizaran tres iconos: “el icono azul” que sirve para realizar la constancia de retroalimentación o feedback de la evaluación correspondiente, “el icono de lápiz” en color verde que sirve para editar la boleta previamente almacenada en caso que la boleta este aún en tiempo de editarse (24 horas a partir de almacenada la boleta para poder editarse), caso contrario aparecerá un icono con un “x” en color rojo que indica que la boleta ya no es editable y finalmente “el icono blanco” que despliega el detalle de la boleta de la evaluación que fue realizada.

Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas						
ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181106025700848	Ana Beatriz Chay Marroquin	Byron Estuardo Guitierrez Rodas	2018-11-06 14:35:26	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

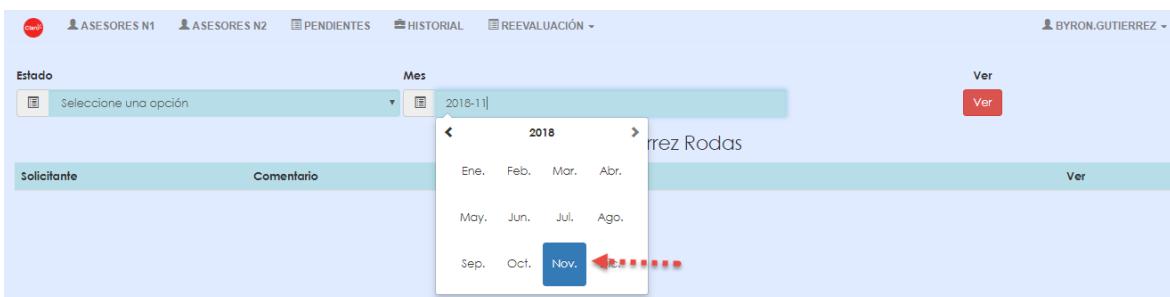
Anterior 1 Siguiente

## Solicitud de Reevaluación Muestra

- El analista de calidad verifica si tiene reevaluaciones solicitadas por los analistas de calidad del aliado, seleccionando la opción reevaluación.



- A continuación aparecerá un cuadro en donde se debe seleccionar año y mes además se debe seleccionar la casilla estado en donde aparecerá una lista desplegable con las opciones “Aprobadas”, “Pendientes” y “Rechazadas”, se debe seleccionar pendientes y presionar el botón “Ver”.



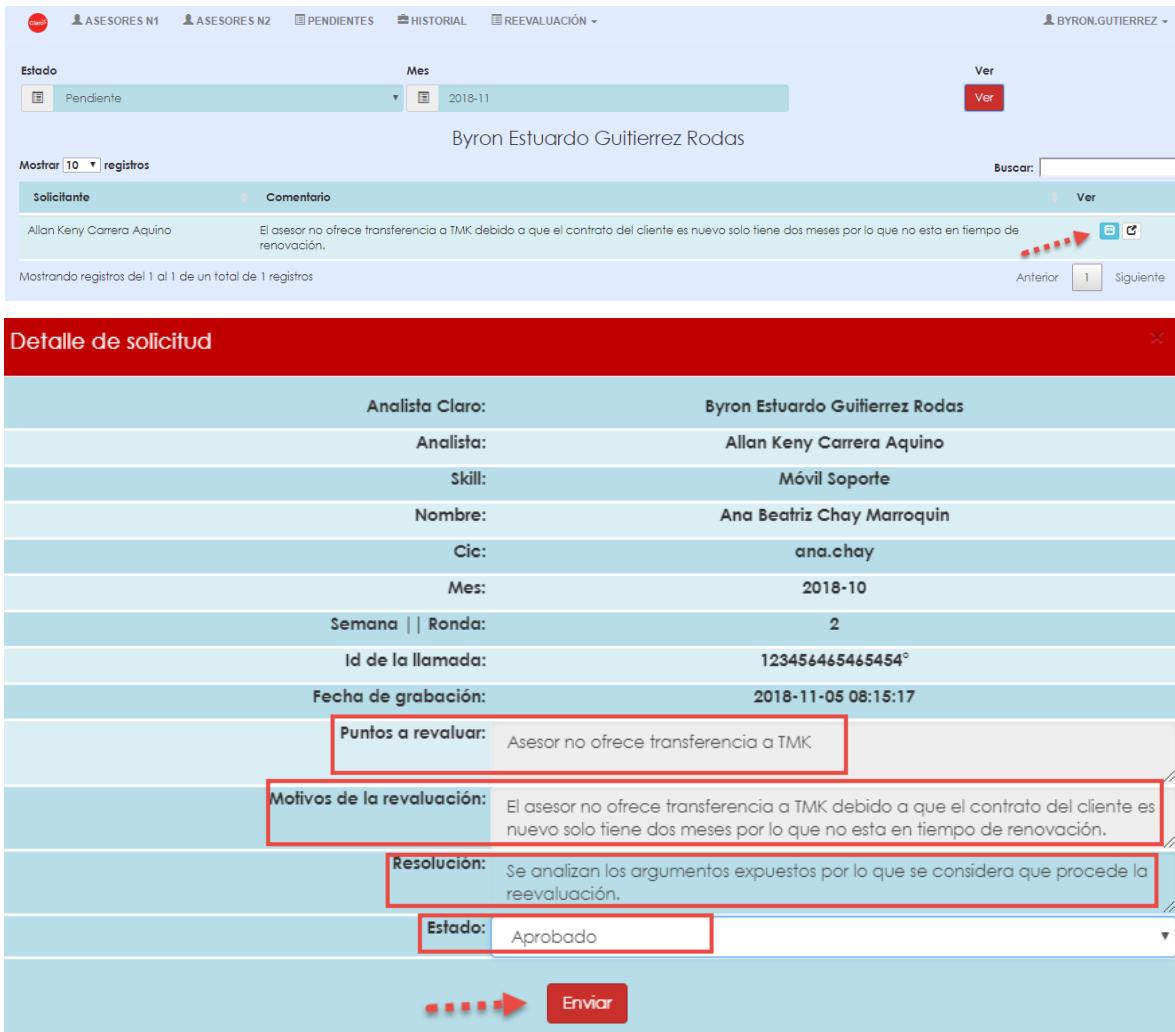
3. Seguidamente el sistema mostrará en pantalla todas las solicitudes de reevaluación pendientes de resolver durante el mes seleccionado.

The screenshot shows a web-based application interface. At the top, there are navigation tabs: ASEORES N1, ASEORES N2, PENDIENTES, HISTORIAL, and REEVALUACIÓN (with a dropdown arrow). On the right, it says "BYRON.GUTIERREZ". Below the tabs, there are filters for "Estado" (Pending) and "Mes" (November 2018). A red box highlights the "Ver" button next to the search bar. The main area displays a table with columns "Solicitante" (Allan Keny Carrera Aquino) and "Comentario" (El asesor no ofrece transferencia a TMK debido a que el contrato del cliente es nuevo solo tiene dos meses por lo que no está en tiempo de renovación). A red box also highlights this row. At the bottom, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros".

4. El sistemas mostrará la información de la solicitud de reevaluación seleccionada segmentando la información en columnas donde aparecerá el nombre del supervisor solicitante, comentario y la columna con el encabezado “ver” en donde puede visualizarse en “el icono blanco de ventana” la boleta de evaluación.

This screenshot shows a detailed view of a selected reevaluation request. At the top, it has the same navigation and filter options as the previous screenshot. The main area is divided into sections: "Detalle de boleta" (Call Slip Detail) and "Penalizaciones" (Penalties).  
 In the "Detalle de boleta" section, there's a large circular profile picture of a person named Velvet Michel Estrada Castillo. To the left is a table with details like "Alíada: Allied Global", "Fecha || Duración de llamada: 2018-11-03 00:00:00 || 00:00:00", "Semana || Mes: 1 || 2018-11", "Muestra || Tipo de Monitoreo: 1 || Local", "Skill: Móvil Móndo", "Supervisor: Edgar Adolfo Flores Barrios", and "Manager: María Salores". To the right, there's a table with product information: "Producto: Móvil Pantalla", "Móvil: No navega", "Canal de contacto: Móvil", "Caso Qflow: 45452452452", "Número reportado: 45245226", "ID llamada: 4545245245245242", and "Nota:". Below this is a "Protocolo" (Protocol) section with a grid of icons and counts: Protocol (1), Uso de tiempo (1), Procedimientos (1), Información (1), Herramientas (1), Solución (0), and Error crítico (1). A note at the bottom says "Asesora no completa pruebas del checklist".  
 The "Penalizaciones" section shows a table with rows for "Error crítico" (Checklist, Nivel 1: No realizar pruebas, Nivel 2: ..., Nivel 3: ...), "Solución" (Apego a procedimiento, Nivel 1: No se apega a procedimiento, Nivel 2: ..., Nivel 3: ...), and "solución" (Soluciona, Nivel 1: No soluciona, Nivel 2: ..., Nivel 3: ...). A note at the bottom says "Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros".

5. Al presionar “el icono azul” se abrirá una nueva ventana con el resumen de los datos de la evaluación, los puntos a reevaluar y los motivos en los que se fundamenta la misma. El analista de calidad Claro valida los argumentos de la solicitud y en caso de considerarlos validos procede a aprobar la reevaluación, colocando sus comentarios en el apartado de resolución y cambiando el estado a “Aprobado” seguidamente se presiona el botón enviar.



The screenshot shows two windows of the Quality Performance application. The top window is a list view of reevaluations, and the bottom window is a detailed view of a specific evaluation record.

**Top Window (List View):**

- Header: ASESORES N1, ASESORES N2, PENDIENTES, HISTORIAL, REEVALUACIÓN.
- Filter: Estado (Pendiente), Mes (2018-11).
- Buttons: Ver (Red button).
- Result: Byron Estuardo Gutierrez Rodas.
- Table Headers: Mostrar 10 registros, Solicitante, Comentario.
- Table Data: Allan Keny Carrera Aquino, El asesor no ofrece transferencia a TMK debido a que el contrato del cliente es nuevo solo tiene dos meses por lo que no esta en tiempo de renovación.
- Details: Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros.
- Buttons: Buscar, Ver, Anterior, Siguiente.

**Bottom Window (Detalle de solicitud):**

Analista Claro:	Byron Estuardo Gutierrez Rodas
Analista:	Allan Keny Carrera Aquino
Skill:	Móvil Soporte
Nombre:	Ana Beatriz Chay Marroquin
Cic:	ana.chay
Mes:	2018-10
Semana    Ronda:	2
Id de la llamada:	123456465465454°
Fecha de grabación:	2018-11-05 08:15:17
Puntos a reevaluar:	Asesor no ofrece transferencia a TMK
Motivos de la reevaluación:	El asesor no ofrece transferencia a TMK debido a que el contrato del cliente es nuevo solo tiene dos meses por lo que no esta en tiempo de renovación.
Resolución:	Se analizan los argumentos expuestos por lo que se considera que procede la reevaluación.
Estado:	Aprobado

Buttons: Envíar (Red button with a dashed arrow icon).

6. Seguidamente la boleta del asesor que será reevaluada se despliega en pantalla y el analista procede a realizar la edición de la misma con los puntos que fueron reevaluados guardando los cambios.

[← Regresar](#)

Nombre:	Velvet Michel Estrada Castillo
Boleta:	Móvil híbrido
Experiencia - Cto	Avanzado -- Velvet.estra
Fecha de auditoría:	2018-11-07 13:38:54
Fecha de grabación:	2018-11-07 00:00:00
Duración de la llamada:	00:03:00
semana	Segunda semana
mes	Selección un mes
Tipo de muestra	Muestra 1



Apodo

Tipo de monitoreo:	Local
Producto:	Móvil Prepago
Motivo de llamada:	No navega
Canal de contacto:	Móvil
Caso Qflow:	32131321321
Número reportado:	55421213
ID llamada:	55545545455555
Nota:	<span style="color: red;">●</span>
Nota:	0

4 10 28 30 20 1 0

Protocolo Uso del tiempo Procedimientos Información Herramientas Solución Error crítico

70% 100% 75% 100% 100%

3 0 1 0 0

Rubro	Penalizar
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Apacibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>

Rubro	Penalizar
Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>
Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>
Retroalimentación	<input checked="" type="checkbox"/>
Solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>

Rubro	Penalizar
Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>
Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>
Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>
Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>

Rubro	Penalizar
Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>
Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Tiempo de solución	<input checked="" type="checkbox"/>

Rubro	Penalizar
Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>
Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso de diadema	<input checked="" type="checkbox"/>

Rubro	Penalizar
Aapego a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Solucionaria	<input checked="" type="checkbox"/>

Rubro	Penalizar
Actitud	<input checked="" type="checkbox"/>
Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>
Datos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>
Información	<input checked="" type="checkbox"/>
Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipificación	<input checked="" type="checkbox"/>
TMO	<input checked="" type="checkbox"/>

No identifica el centro

No ingresa comentario en la

No indica

No ingresa comentario en la

### Penalizaciones

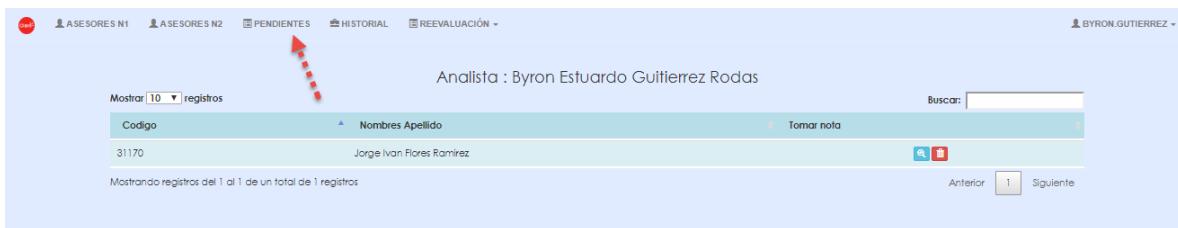
Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Identifica el centro	---	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	---	---	
Protocolo	Personaliza	No personaliza de manera correcta	Calificativo correcto	---	
Procedimientos	Plantillas	Comentario	Ingrera un comentario claro, conciso y preciso	---	
Solución	Aapego a procedimiento	Sí se aapega a procedimiento	---	---	
Solución	Solucionaria	Sí soluciona	---	---	
Error crítico	Procedimiento	No ofrece transferencia a TMK / Retenciones	---	---	





## Recuperación de Boletas No Guardadas

1. En los escenarios de boletas de evaluación en las que ya se ha iniciado a registrar penalizaciones (rubros y/o niveles) pero las mismas no fueron guardadas, es posible recuperar las boletas para continuar con la evaluación, seleccionando la opción pendientes.

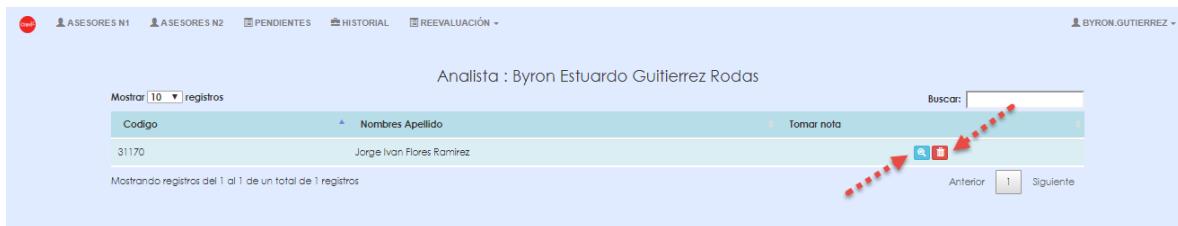


Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

Código	Nombres Apellido	Tomar nota
31170	Jorge Ivan Flores Ramirez	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

2. Se procede a seleccionar la boleta en la que se necesita continuar trabajando presionando "el ícono de lupa en color azul", en caso de querer eliminar la boleta se presiona "el ícono rojo".



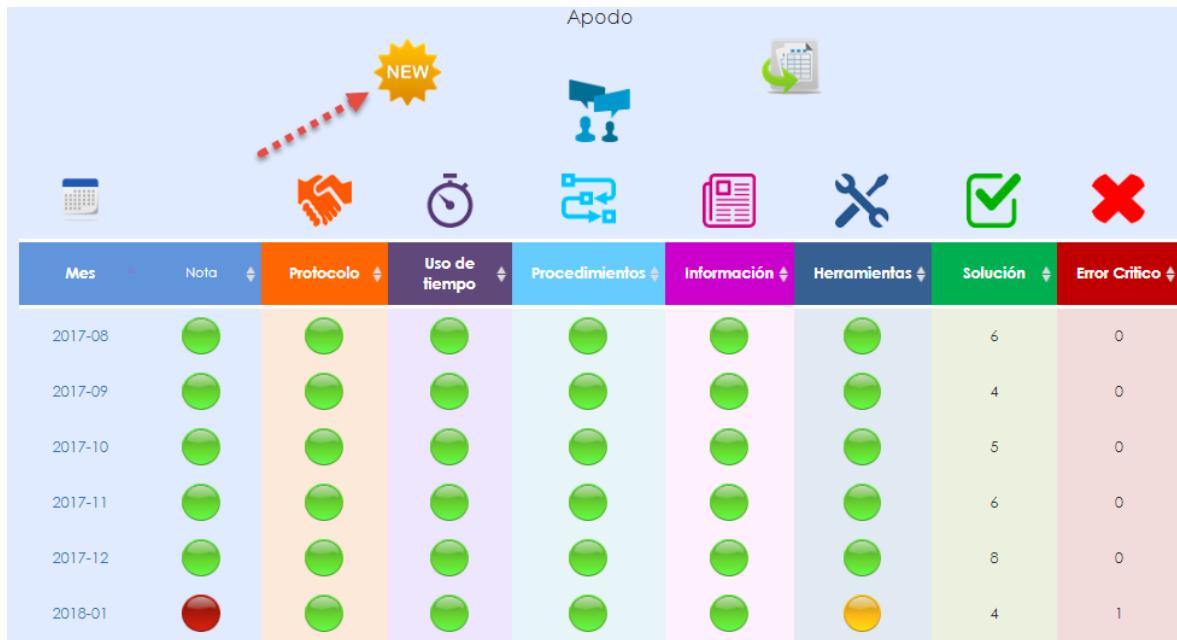
Analista : Byron Estuardo Guitierrez Rodas

Código	Nombres Apellido	Tomar nota
31170	Jorge Ivan Flores Ramirez	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

3. A continuación se desplegará la pantalla de los resultados generales del asesor correspondiente a la boleta, seguidamente se debe seleccionar el ícono “New” de la misma forma que se realiza cuando se carga una boleta nueva.

**Apodo**



Mes	Nota	Protocolo	Uso de tiempo	Procedimientos	Información	Herramientas	Solución	Error Crítico
2017-08	●	●	●	●	●	●	6	0
2017-09	●	●	●	●	●	●	4	0
2017-10	●	●	●	●	●	●	5	0
2017-11	●	●	●	●	●	●	6	0
2017-12	●	●	●	●	●	●	8	0
2018-01	●	●	●	●	●	●	4	1

4. Seguidamente aparecerá la boleta que no fue guardada con las penalizaciones que se hubieran realizado en las secciones, rubros y niveles, debiendo completarse los datos del encabezado. Finalmente se realizan los cambios que se consideren necesarios y se guarda la boleta.

[← Regresar](#)

Nombre:	Jorge Ivan Flores Ramirez
Boleta:	Móvil Híbrido
Experiencia - Cto:	A avanzado -- jorgeflores
Fecha de auditoría:	2018-11-05 15:51:55
Fecha de grabación:	
Duración de la llamada:	
Semana:	Seleccione una semana
Mes:	Seleccione un mes
Tipo de muestra:	Seleccione una opción

Apodo:

Tipo de monitoreo:	Seleccione una opción
Producto:	Seleccione una opción
Motivo de llamada:	Seleccionar un motivo
Canal de contacto:	Seleccione una opción
Caso Qflow:	Caso Qflow
Número reportado:	Número reportado
ID llamada:	ID llamada:
Nota:	
Nota:	89

 4
 10
 35
 30
 10
 2


Protocolo	10 20%	Uso del tiempo	5 0	Procedimientos	4 0	Información	3 0	Herramientas	3 33%	Solución		Error crítico
Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	Heramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	Actitud	<input checked="" type="checkbox"/>	
Apacibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>	Checklist	<input checked="" type="checkbox"/>	
Asistencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Retralimenta	<input checked="" type="checkbox"/>	Procesos	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempos de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	Usa de diadema	<input checked="" type="checkbox"/>	Datos del cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>			Solucionar	<input checked="" type="checkbox"/>	Información	<input checked="" type="checkbox"/>	
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>							Procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>									Tipificación	<input checked="" type="checkbox"/>	
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>									TMO	<input checked="" type="checkbox"/>	
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>											
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>											
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>											

Penalizaciones

Fonderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Solicita nombre del cliente	---	
Protocolo	Empatía	Ponerte en el lugar del cliente	---	---	
Protocolo	Pronunciación	Dicción	Alarga las palabras	---	
Uso de herramientas	Uso de diadema	Posición de la diadema	---	---	
Uso de herramientas	Herramientas	Agregadores	Link Agregadores	---	



## Edición de Boleta de Evaluación Guardada

1. Se elige la pestaña historial seleccionando año y mes que se necesita consultar, seguidamente se presiona el botón "Ver".



2. A continuación el sistema mostrará todas las evaluaciones realizadas durante el mes seleccionado, debiéndose ingresar el nombre del asesor del cual se necesita editar la boleta en la opción "buscar".

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181003041147888	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:06:56	Muestra		
B20181003043119000	Abner Uri Amilcar Vasquez Cotzajay	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:26:27	Muestra		
B20181003045427379	Maria Fernanda Villegas Acaju	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:49:36	Muestra		
B20181003051857344	Douglas Stuardo Chinchilla Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:14:06	Muestra		
B20181003053758927	Victor Hugo Canas Calan	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:33:07	Muestra		
B20181011081811696	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:13:11	Muestra		
B20181011082532252	Jenifer Elizabeth Urizar Amado	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:20:30	Muestra		
B20181011091229079	Jessica Luisana Chatchalof Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:07:27	Muestra		
B20181011094045564	Lesli Lucrecia Munoz Ramon	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:35:44	Muestra		
B20181011115938707	Astrid Lorena Sandoval Martinez	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 11:54:37	Muestra		

3. Seguidamente aparecerán las evaluaciones realizadas al asesor ingresado en la opción de búsqueda, segmentada la información de las boletas de evaluación en columnas. Se procede a presionar "el ícono de lápiz" en color verde para editar la boleta seleccionada. Las boletas de evaluación guardadas podrán editarse dentro del plazo de 24 horas a partir de la hora en que fueron guardadas, transcurrido este tiempo las boletas no permitirán ser editadas y el ícono de lápiz en color verde cambiará a un ícono rojo con una "x".

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B2018106025700848	Ana Beatriz Chay Marroquín	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-11-06 14:35:26	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181003041147888	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:06:56	Muestra		

4. A continuación aparecerá en pantalla la boleta previamente guardada para editar los campos que se necesiten cambiar (datos de encabezado, puntos penalizables, etc). Finalizada la edición se selecciona el cuadro azul con "el símbolo de lápiz" para guardar los cambios o en su defecto se selecciona el cuadro rojo con "el icono de cesto de basura" para salir de la boleta sin que se guarden los cambios realizados.

← Regresar

Nombre:	Ana Beatriz Chay Marroquín
Boleta:	Móvil Híbrido
Experiencia - Clas:	Avanzada - ana.chay
Fecha de auditoría:	2018-11-07 10:24:22
Fecha de grabación:	2018-11-06 00:00:00
Duración de la llamada:	00:03:00
semana:	Primera semana
Mes:	Seleccione un mes
Tipo de muestra:	Muestra 1



Apodo

Tipo de monitoreo:	Muestra
Producto:	Móvil Postpago
Motivo de llamada:	No navega
Canal de contacto:	Masivo
Caso allow:	5575556
Número reportado:	557778899
ID llamada:	2000012123136213
Nota:	
Nota:	0

  
**Protocolo**  
70%  
10  
3

  
**Uso del tiempo**  
100%  
5  
0

  
**Procedimientos**  
100%  
4  
0

  
**Información**  
66.67%  
24  
1

  
**Herramientas**  
100%  
3  
0

  
**Solución**  
100%  
✓

  
**Error crítico**  
100%  
✗

Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar	Rubro	Penalizar
Amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Agradece espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Plantillas	<input checked="" type="checkbox"/>	Manejo de información	<input checked="" type="checkbox"/>	Herramientas	<input checked="" type="checkbox"/>	Apego a procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Evitar tiempo muerto	<input checked="" type="checkbox"/>	Preguntas claves	<input checked="" type="checkbox"/>	Número de seguimiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Qflow	<input checked="" type="checkbox"/>	solucionaria	<input checked="" type="checkbox"/>
Atención	<input checked="" type="checkbox"/>	Recolección	<input checked="" type="checkbox"/>	Procedimientos	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo de solución	<input checked="" type="checkbox"/>	Uso de idioma	<input checked="" type="checkbox"/>		
Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	solicita espera	<input checked="" type="checkbox"/>	Validar datos	<input checked="" type="checkbox"/>						
Expresión verbal	<input checked="" type="checkbox"/>	Tiempo efectivo	<input checked="" type="checkbox"/>								
Interrumpe	<input checked="" type="checkbox"/>										
Personaliza	<input checked="" type="checkbox"/>										
Pronunciación	<input checked="" type="checkbox"/>										
Saludo	<input checked="" type="checkbox"/>										

Penalizaciones

Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Eliminar
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Solicita nombre del cliente	---	
Protocolo	Amabilidad	Frases impositivas	---	---	
Protocolo	Expresión verbal	Modismos	---	---	
Información	Manejo de información	Facturación	Detalle	---	
Solución	Apego a procedimiento	Sí se apega a procedimiento	---	---	
Solución	Solucionaria	Sí solucionaria	---	---	
Error crítico	Checklist	No realizar pruebas	---	---	

..... ➔


⬅ .....

5. Seguidamente se despliega el cuadro para adjuntar nuevamente el audio, interacción o grabación evaluada para que se almacene en conjunto con la evaluación editada (los formatos que permite adjuntar son WMA, RAR, ZIP y 7ZIP).



## Generación, Envío y Confirmación de Retroalimentaciones

1. Se elige la pestaña historial seleccionando año y mes que se necesita consultar, seguidamente se presiona el botón "Ver".



2. A continuación el sistema mostrará todas las evaluaciones realizadas durante el mes seleccionado, debiéndose ingresar el nombre del asesor del cual se necesita generar la retroalimentación en la opción "buscar".

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181003041147888	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:05:56	Muestra		
B20181003043119000	Abner Uri Amilcar Vasquez Cotzajay	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:24:27	Muestra		
B20181003045427379	Maria Fernanda Villegas Acoju	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 16:49:36	Muestra		
B20181003051857344	Douglas Suardo Chinchilla Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:14:06	Muestra		
B20181003053758927	Victor Hugo Canas Calan	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-03 17:33:07	Muestra		
B20181011081811696	Mario Rene Suruy Suruy	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:13:11	Muestra		
B20181011082532252	Jenifer Elizabeth Urizar Amado	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 08:20:30	Muestra		
B20181011091229079	Jessica Luisana Chafchala Garcia	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:07:27	Muestra		
B20181011094045564	Lesil Lucrecia Munoz Ramon	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 09:35:44	Muestra		
B20181011115938707	Astrid Lorena Sandoval Martinez	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	2018-10-11 11:54:37	Muestra		

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 51 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

- El sistema mostrará la información de las evaluaciones realizadas segmentada en columnas donde aparecerá el número único de ID de boleta, nombre del asesor, nombre del analista de calidad que realiza la evaluación, fecha de creación de la boleta, tipo de evaluación, el color de la nota (rojo, amarillo o verde) y finalmente la columna de opciones en donde se visualizará el icono azul que sirve para realizar la constancia de retroalimentación o feedback de la evaluación correspondiente.

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181106025700848	Ara Beatriz Chay Marroquín	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-11-06 14:35:24	Muestra		

- Se selecciona "el icono azul de feedback" y aparecerá una ventana emergente en donde deberán completarse los campos requeridos para generar la constancia de retroalimentación. Al finalizar de ingresar los datos requeridos se procede a seleccionar "el icono de avión de papel" que se encuentra en la parte inferior de la ventana para que el feedback sea almacenado y enviado al perfil del asesor para su confirmación.

**RETROALIMENTACIÓN**

Título:	Error Crítico
Descripción:	Asesora no realiza las pruebas establecidas en el checklist de navegación y el servicio no queda funcionando
Áreas de oportunidad:	Cumplir los procesos establecidos Realizar las pruebas establecidas en los checklist
Fortalezas:	Amabilidad y buena actitud de servicio
Comentario:	Favor de trabajar en las áreas de oportunidad y error crítico detectado.

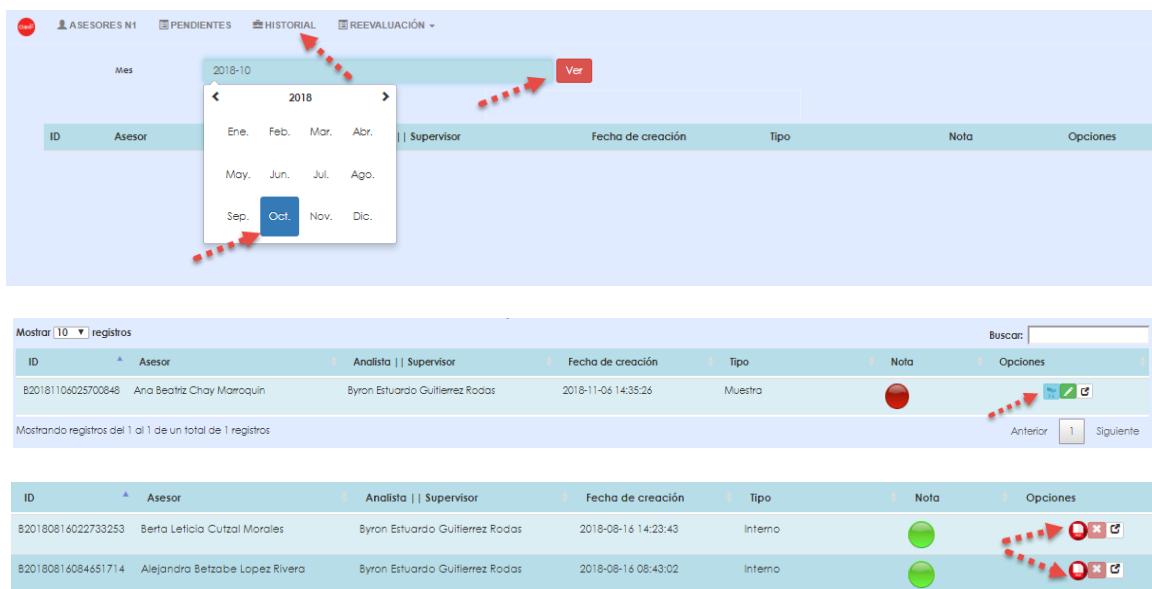
**RETROALIMENTACION**

Claro

¿Desea almacenar el feedback?

Cumplir los procesos establecidos

5. El analista de calidad podrá revisar el estado de las constancias de retroalimentación ingresando en la opción de "Historial", seleccionando el año y mes que necesita consultar. Seguidamente el sistema mostrará la información de las evaluaciones realizadas y en la columna de opciones se visualizará "el icono azul" que sirve para realizar la constancia de retroalimentación o feedback. En los escenarios que "el icono azul" no permita seleccionarlo significa que la retroalimentación ya fue enviada pero el asesor no la ha confirmado dentro del sistema, cuando el asesor confirma la retroalimentación en el sistema "el icono azul" cambiará por otro "ícono rojo" con la leyenda exportar a PDF.



ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20181104025700848	Ana Beatriz Chay Marroquín	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-11-06 14:35:26	Muestra		

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20180816022733253	Berta Leticia Cutzal Morales	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-08-16 14:23:43	Interno		

ID	Asesor	Analista    Supervisor	Fecha de creación	Tipo	Nota	Opciones
B20180816084651714	Alejandra Betzabe Lopez Rivera	Byron Estuardo Gutiérrez Rodas	2018-08-16 08:43:02	Interno		

- Las retroalimentaciones confirmadas podrán ser descargadas a documentos en formato PDF presionando el ícono que indica "exportar a PDF", en este documento se visualizarán los datos de identificación de la llamada, descripción, fortalezas, áreas de oportunidad, compromisos y la firma digital del asesor.



## Retroalimentación de calidad **Claro**

<b>Datos generales</b>	
Nombre asesor:	Ana Elizabeth Giron Carrera
Código empleado:	589360
Centro:	Claro
Supervisor:	Eder Eduardo Reyes Reyes
Analista Calidad:	Byron Estuardo Guitierrez Rodas
Fecha evaluación:	2018-08-16 09:01:57
Fecha feedback:	2018-08-27 10:46:11
Mes:	2018-08
Semana:	1
Nota:	En seguimiento

**Descripción:** Pago de servicio

**Fortalezas:** Amabilidad

**Áreas de Oportunidad:** No valida el número a pagar en la opción de números fraudulentos. No solicita el nombre completo del titular del servicio. No solicita el tiempo de espera en forma de pregunta. Pronunciar claramente las palabras al hablar. No llama al cliente por su nombre mínimo dos veces durante la llamada.

**Compromiso:** realizar los procedimientos establecidos para brindar un mejor servicio

**Firma:** 

## PERFIL SUPERVISOR DE CALIDAD

### Funciones Generales



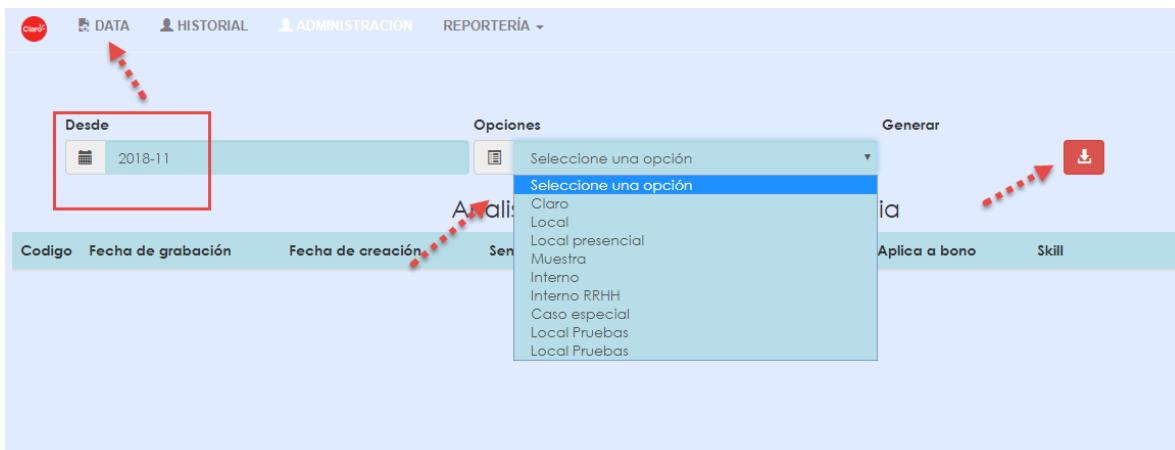
The screenshot shows the main dashboard of the Quality Performance system. At the top, there are navigation tabs: DATA, HISTORIAL, ADMINISTRACIÓN, and REPORTERÍA. A red callout points to the REPORTERÍA tab with the text: "Contiene la visualización individual de los reportes prediseñados". Below the tabs, a user profile is displayed: Asesor : Noe Abisai Gonzalez Garcia. To the right of the profile, there is a user menu with options: Cambiar contraseña and Salir. A red callout points to the Salir option with the text: "Salir del sistema". On the left, there is a sidebar with three buttons: "Función de uso exclusivo de Allied Global para el pago de bonificaciones" (DATA), "Función para la descarga de la data de evaluaciones por analista de calidad" (HISTORIAL), and "Contiene la creación, modificación y configuración de los parámetros del sistema" (ADMINISTRACIÓN).

### Función Data

Esta función es de uso exclusivo de Allied Global para el pago de bonificaciones de los países de Guatemala , Honduras y Costa Rica.

### Descarga de base para pago de bonificaciones

1. Se ingresa a la función “Data” seleccionando el año y mes que se necesita filtrar, seguidamente se elige el tipo de evaluación a consultar y se presiona “el icono de color rojo” para visualizar la información filtrada.



The screenshot shows the "Data" function interface. It includes fields for "Desde" (From) set to "2018-11", "Analista" (Analyst) dropdown menu, and "Generar" (Generate) button with a download icon. Red arrows point from the text descriptions in the previous section to the corresponding UI elements: the "Desde" field, the "Analista" dropdown, and the "Generar" button.

2. A continuación el sistema mostrará en pantalla la información solicitada, permitiendo la opción de descargar la misma a formato de Excel seleccionando “el icono verde con la X”.



Analista : Noe Abisai Gonzalez Garcia

Código	Fecha de grabación	Fecha de creación	Semana	Nota	Tipo nota	PoseeAutoFail	Aplica a bono	Skill
30977	2018-11-02	2018-11-05 09:15:09	1	0	Local	0	0	GT-Móvil Híbrido
31371	2018-11-07	2018-11-07 11:48:29	2	0	Local	0	0	GT-Móvil Híbrido

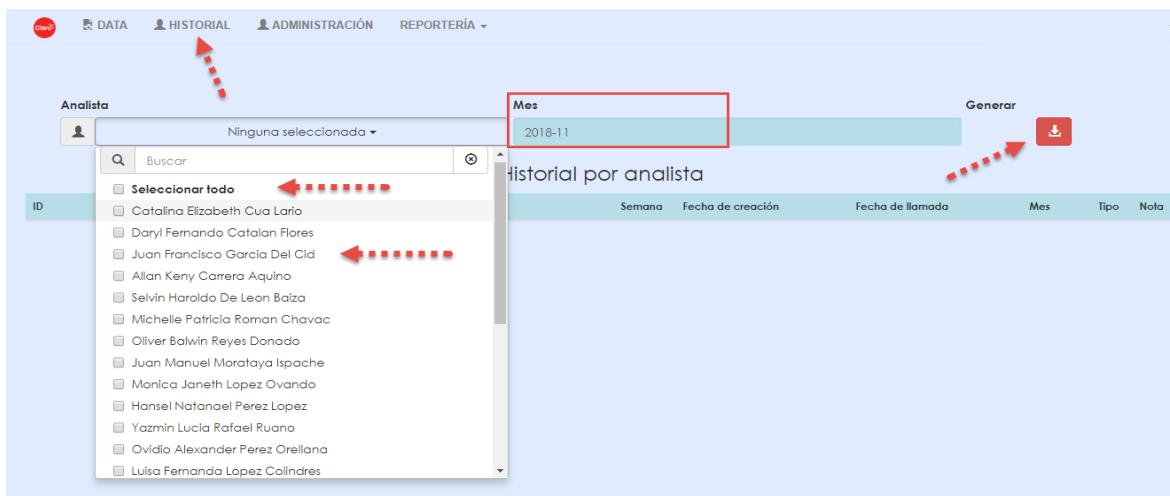
Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros

## Función Historial

Esta función permite al supervisor de calidad descargar la base de datos de las evaluaciones realizadas por cada analista de forma conjunta o individual, exportada a documento en formato Excel.

### Descarga de la base de datos de evaluaciones por analista

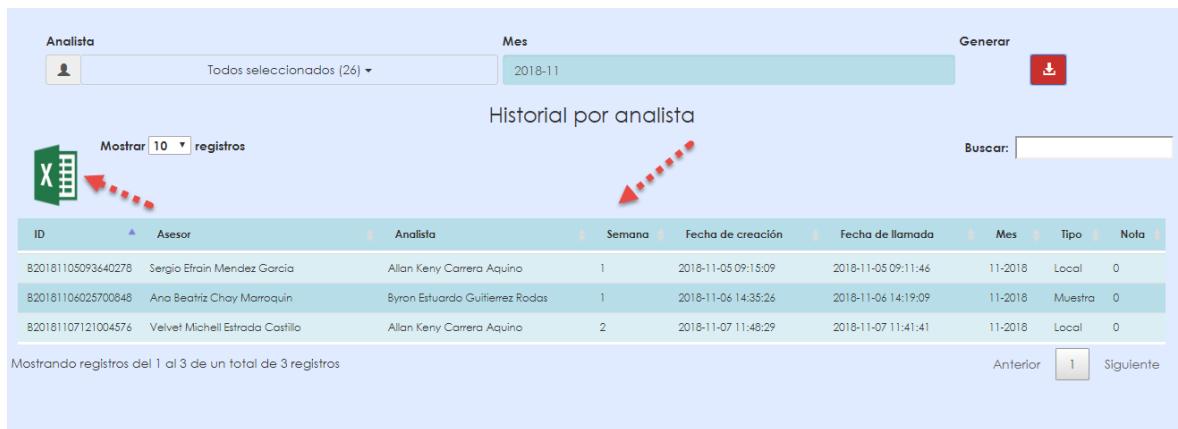
1. Se ingresa a la función “Historial” seleccionando el año y mes que se necesita filtrar, seguidamente se elige el nombre del analista que se necesita consultar o bien pueden seleccionarse todos y se presiona “el icono de color rojo” para visualizar la información filtrada.



Historial por analista

Semana	Fecha de creación	Fecha de llamada	Mes	Tipo	Nota
--------	-------------------	------------------	-----	------	------

2. A continuación el sistema mostrará en pantalla la información solicitada, permitiendo la opción de descargar la misma a formato de Excel seleccionando "el icono verde con la X".



**Analista** Mes Generar

Todos seleccionados (26) ▾ 2018-11 

**Historial por analista**

Mostrar 10 registros  Buscar:

ID	Asesor	Analista	Semana	Fecha de creación	Fecha de llamada	Mes	Tipo	Nota
B20181105093640278	Sergio Efrain Mendez Garcia	Allan Keny Carrera Aquino	1	2018-11-05 09:15:09	2018-11-05 09:11:46	11-2018	Local	0
B20181106025700848	Ana Beatriz Chay Marroquin	Byron Estuardo Gutierrez Rodas	1	2018-11-06 14:35:26	2018-11-06 14:19:09	11-2018	Muestra	0
B20181107121004576	Velvet Michell Estrada Castillo	Allan Keny Carrera Aquino	2	2018-11-07 11:48:29	2018-11-07 11:41:41	11-2018	Local	0

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros  1 

## Menú Administración

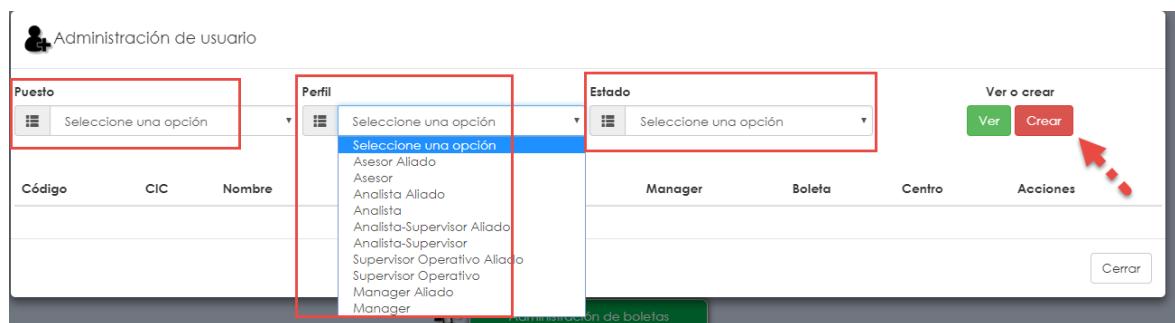
Contiene las opciones para la creación, modificación y configuración de los parámetros del sistema, relacionados a boletas, usuarios y centros, así como la administración de las imágenes de las bibliotecas de avatars.

### 1. Administración de usuario

Opción utilizada para la creación, edición e inhabilitación de perfiles de usuarios del sistema.

#### Creación y Edición de Perfiles de Usuario

- Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de usuario”, seguidamente aparecerá una ventana emergente con los campos de puesto, perfil y estado, estos campos deberán completarse de acuerdo al tipo de perfil que se necesita crear eligiendo de las listas desplegables, posteriormente se presiona el icono de color rojo que indica “Crear”.



2. A continuación se desplegará una nueva ventana en cual se deberán completar todos los campos y seguidamente presionar el icono de color rojo que indica "Crear" para agregar un nuevo perfil de usuario al sistema.

**Crear usuario**

---

Código:	<input type="text"/>	CIC:	<input type="text"/>
Nombre:	<input type="text"/>	Apodo:	<input type="text"/>
Contratación:	<input type="text"/>	Nacimiento:	<input type="text"/>
Puesto:	Seleccione una opción	Perfil:	Seleccione una opción
Centro:	Seleccione una opción	Skill:	Seleccione una opción
Analista:	Seleccione una opción	Supervisor:	Seleccione una opción
Manager:	Seleccione una opción	Genero:	Seleccione una opción

---



3. Para la edición de un usuario ya creado se debe de ingresar siempre en la opción administración de usuarios y al desplegarse la ventana emergente se debe, configurar puesto, perfil, usuario y presionar el icono verde que indica "Ver".

**Administración de usuario**

---

Puesto	Perfil	Estado	Ver o crear
Asesor	Asesor Aliado	Activo	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Crear"/>

Mostrar 10 registros 

Código	CIC	Nombre	Analista	Supervisor	Manager	Boleta	Centro	Acciones
9619	sintia.recinos	Sintia Yesenia Recinos Lanuza	Daryl Fernando Catalan Flores	Yaquelin Urizar Sandoval De Torres	Julio Pacheco	Móvil Hibrido	Allied Global	
10348	mariajlopez	Maria Jose Lopez Arias	Juan Francisco Garcia Del Cid	Raynold Gilberto Jeronimo Morales	Julio Pacheco	Proyectos	Allied Global	
10585	sayra.choc	Sayra Angelina Choc Quib De Cruz	Luisa Fernanda Lopez Colindres	Edgar Adolfo Flores Barrios	Mario Salores	Móvil Hibrido	Allied Global	

4. Seguidamente se desplegaran en pantalla todos los usuarios creados en el sistema, por lo cual para editar un usuario en específico deberá escribirse el nombre del usuario en el campo “buscar” para localizarlo.

 Administración de usuario

Puesto	Perfil	Estado	Ver o crear
Asesor	Asesor Aliado	Activo	<b>Ver</b> <b>Crear</b>

Mostrar 10 registros  Buscar: carlos adalid

Código	CIC	Nombre	Analista	Supervisor	Manager	Boleta	Centro	Acciones
31369	carlosa.diaz	Carlos Adalid Diaz Quevedo	Allan Keny Carrera Aquino	Luis Estuardo Santizo Martinez	Mario Solares	Corporativo Móvil	Allied Global	  

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 515 registros) Anterior 1 Siguiente

**Cerrar**

5. Al localizar el usuario aparecerá la información del mismo segmentada en columnas, en la columna “Acciones” aparecerá “el icono de check” en color verde el cual al seleccionarlo inhabilita el perfil del usuario, también se visualiza “el icono de lápiz” en color azul el cual debemos seleccionar para editar la información del perfil del usuario y seguidamente desplegará una ventana emergente con los datos guardados y en esta pantalla podremos editar la información que consideremos necesaria, seleccionando el botón “Actualizar” para guardar los cambios realizados.

 Administración de usuario

Puesto	Perfil	Estado	Ver o crear
Asesor	Asesor Aliado	Activo	<a href="#">Ver</a> <a href="#">Crear</a>

Mostrar 10 registros  Buscar: Carlos Adalid

Código	CIC	Nombre	Analista	Supervisor	Manager	Boleta	Centro	Acciones
31369	carlosa.diaz	Carlos Adalid Diaz Quevedo	Allan Keny Carrera Aquino	Luis Estuardo Santizo Martinez	Mario Solares	Corporativo Móvil	Allied Global	  

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 515 registros)

Anterior 1 Siguiente 

 Editar usuario

Código:	<input type="text" value="31369"/>	CIC:	<input type="text" value="carlosa.diaz"/>
Nombre:	<input type="text" value="Carlos Adalid Diaz Quevedo"/>	Apodo:	<input type="text" value="Carlitos"/>
Contratación:	<input type="text" value="2013-11-07"/>	Nacimiento:	<input type="text" value="1989-08-08"/>
Puesto:	<input type="text" value="Asesor"/>	Perfil:	<input type="text" value="Asesor Aliado"/>
Centro:	<input type="text" value="Allied Global"/>	Skill:	<input type="text" value="Corporativo Móvil"/>
Analista:	<input type="text" value="Allan Keny Carrera Aquino"/>	Supervisor:	<input type="text" value="Luis Estuardo Santizo Martinez"/>
Manager:	<input type="text" value="Seleccione una opción"/>	Genero:	<input type="text" value="Masculino"/>

 [Actualizar](#)

## 2. Actualización de roster

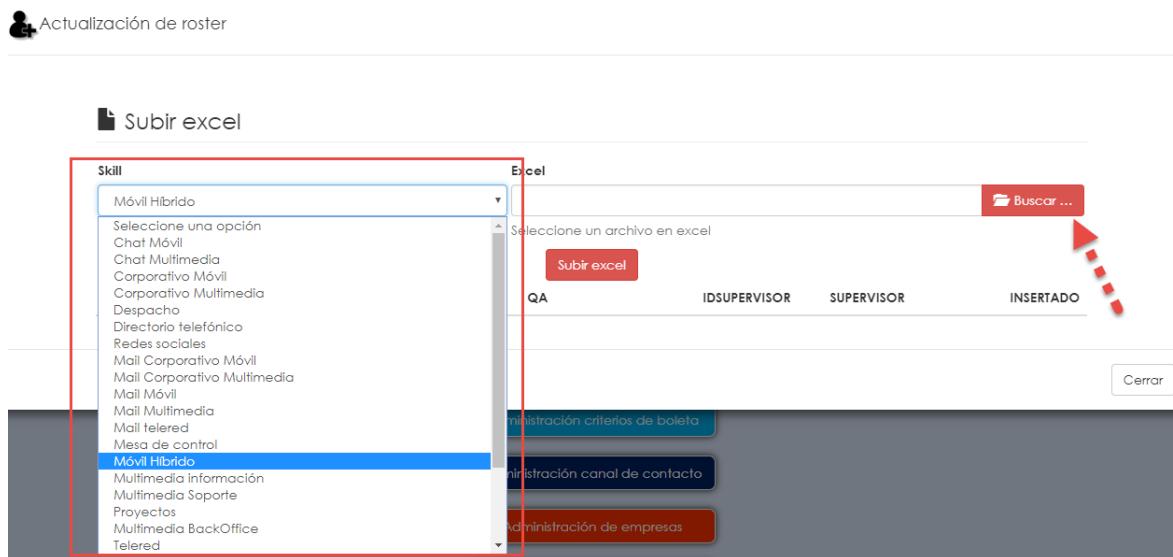
Esta opción se utiliza para realizar la carga masiva o actualización del roster de asesores de un centro o skill específico, por medio de archivo de Excel con formato pre establecido.

### Carga de roster de asesores

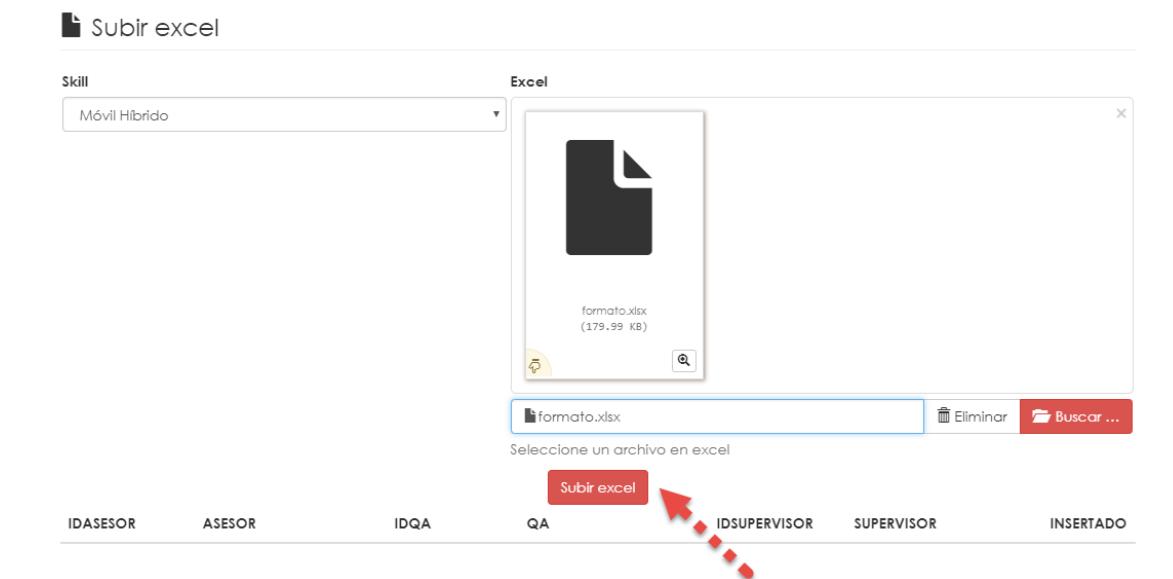
1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción "Actualización de roster".



- Seguidamente aparecerá una ventana emergente con el campo “Skill” en el cual deberá seleccionarse el skill de los que aparecen en la lista desplegable, posteriormente se presiona el icono de color rojo que indica “Buscar” para cargar el roster del skill seleccionado en formato Excel con encabezados prestablecidos.



- A continuación el archivo del roster seleccionado deberá ser cargado al sistema seleccionando el icono rojo que indica “Subir Excel”.



### 3. Deshabilitar boletas

Esta opción se utiliza para deshabilitar las boletas de evaluación guardadas por los analistas de calidad, las cuales se cargaron por error o bien ya no permite editarlas por haber transcurrido más de 24 horas de su creación.

#### Deshabilitación de boletas

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Deshabilitar boletas”.



2. Seguidamente aparecerá una ventana emergente en donde se solicita ingresar el id de la boleta que es el código único que asigna el sistema a cada boleta de evaluación guardada, al ingresar el ID se presiona el botón rojo que indica “Deshabilitar” para completar el proceso.



#### 4. Administración de boletas

Esta opción se utiliza para la habilitación, inhabilitación y creación de skill de boletas correspondientes a un centro específico.

##### ***Creación, inhabilitación y habilitación de skill de boletas***

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de boletas”.



- Se presiona el ícono rojo que indica “Crear” y aparecerá una ventana emergente, se escribe el nombre del skill de boleta que se necesita crear y el área a la que pertenecerá, seguidamente se elige el botón azul que indica “Buscar” y se agrega la imagen que identificará el skill de boleta, el formato de la imagen deberá ser “PNG” y en blanco y negro. Finalmente se presiona el ícono en color rojo que indica “Crear” y se completa el proceso.

 Administración de boletas

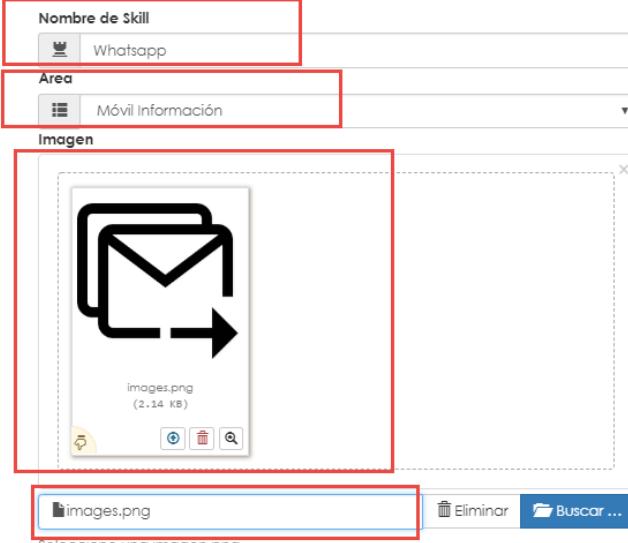
---

Estado	Ver o crear			
 Seleccione una opción				
Código	Nombre	Skill	Logo	Opciones

 Cerrar

 Crear skill

---



Nombre de Skill  
 Whatsapp

Área  
 Móvil Información

Imagen

  
images.png  
(2.14 KB)

 Eliminar  Buscar ... 

 Crear 

3. Para la habilitación e inhabilitación de skills de boletas, se ingresa a la opción “Administración de boleta” en el menú administración y seguidamente al aparecer la ventana emergente se selecciona en estado “Activo” o “Inactivo”, mostrando el sistema los skill de boleta que se encuentren en el estado seleccionado. Para la inhabilitación del skill de boleta se debe presionar “el icono de check” en color verde para que genere el cambio de estado y para la habilitación debe elegirse el “ícono de X” en color rojo.

Administación de boletas

Estado		Opciones		
Código	Nombre	Skill	Logo	
1	Chat Móvil	Redes Sociales		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Chat Multimedia	Redes Sociales		<input checked="" type="checkbox"/>
3	Corporativo Móvil	Corporativo		<input checked="" type="checkbox"/>
4	Corporativo Multimedia	Corporativo		<input checked="" type="checkbox"/>
5	Despacho	Despacho		<input checked="" type="checkbox"/>
6	Directorio telefónico	Directorio telefónico		<input checked="" type="checkbox"/>
7	Redes sociales	Redes Sociales		<input checked="" type="checkbox"/>

Administación de boletas

Estado		Opciones		
Código	Nombre	Skill	Logo	
2	Chat Multimedia	Redes Sociales		<input type="checkbox"/>

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

## 5. Administración de puntaje

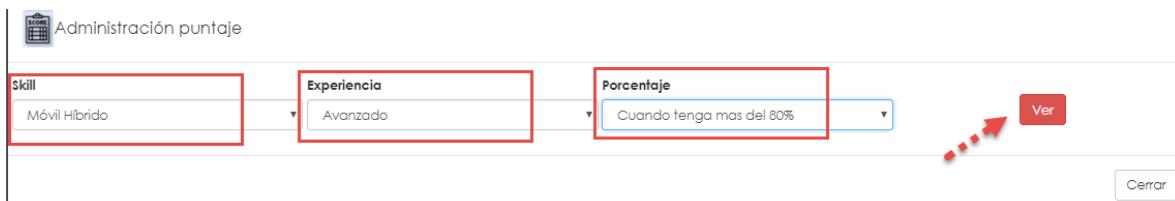
Esta opción se utiliza para asignar la puntuación que tendrá cada sección de la boleta de un skill específico por el nivel de cumplimiento (más del 80%, más del 60% y menor al 59%) de acuerdo a los niveles de experiencia establecido (principiante / nesting, intermedio y avanzado).

### **Asignación y edición de puntuaciones de boleta**

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de puntaje”.



2. Seguidamente aparecerá una ventana emergente con los campos de skill, experiencia y porcentaje que deberán seleccionarse, posteriormente se presiona el icono de color rojo que indica "Ver".



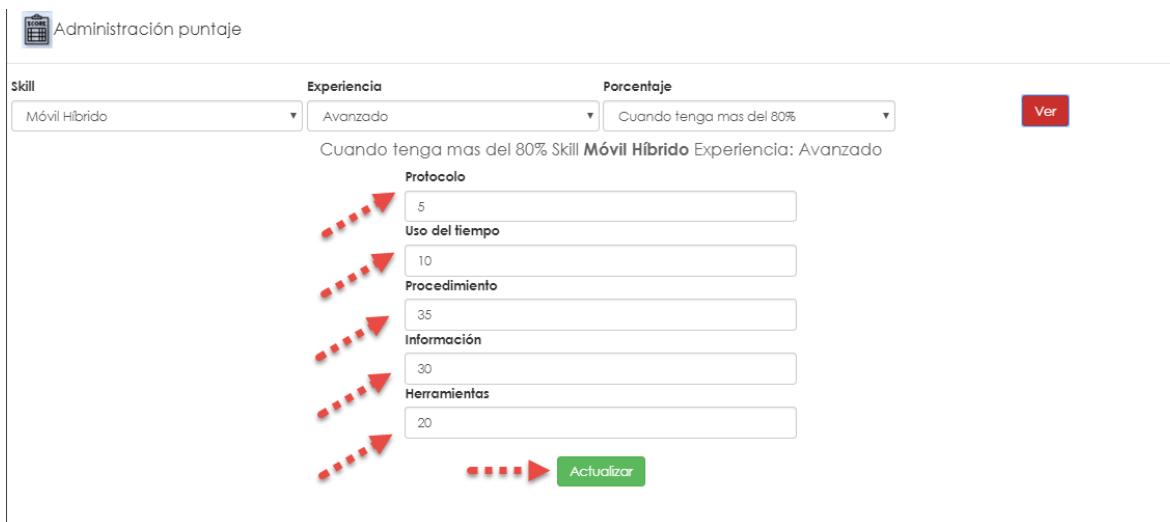
Administración puntaje

Skill	Experiencia	Porcentaje
Móvil Híbrido	Avanzado	Cuando tenga mas del 80%

Ver

Cerrar

3. A continuación aparecerá cada una de las 5 secciones que generan la nota final de la evaluación en las cuales podrá asignarse o modificarse la cantidad de puntos por sección, seguidamente se elige el icono verde que indica "Actualizar" para guardar los cambios. Para la asignación o edición total de un skill de boleta, deberá realizarse la asignación o modificación en todos los porcentajes y niveles de experiencia (principiante / nesting, intermedio y avanzado) para completar el proceso.



Administración puntaje

Skill	Experiencia	Porcentaje
Móvil Híbrido	Avanzado	Cuando tenga mas del 80%

Cuando tenga mas del 80% Skill **Móvil Híbrido** Experiencia: Avanzado

Protocolo

5
Uso del tiempo
10
Procedimiento
35
Información
30
Herramientas
20

Actualizar



Administración puntaje

Skill	Experiencia	Porcentaje
Móvil Híbrido	Avanzado	Seleccione una opción

Seleccione una opción

Cuando tenga mas del 80%  
Cuando tenga mas del 60%  
Cuando sea menor al 59%

Cerrar

## 6. Administración criterios de boleta

Opción utilizada para la creación, activación o inactivación de los rubros y niveles contenidos en las secciones de las boletas de evaluación.

### ***Creación y modificación de rubros y niveles de boletas***

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de criterios de boleta”.



2. Seguidamente se despliega en pantalla una ventana emergente, en donde se debe seleccionar el icono rojo que indica “Crear” y el sistema cambiará al módulo de creación de criterios (rubros y niveles), se deben completar los campos seleccionando la información de las listas desplegables. El campo “boleta” corresponde al skill de boleta, “ponderación” corresponde a las secciones de la boleta y “penalización” corresponde a los rubros .

 Administración criterios de boleta

Boleta		Estado		Ver o crear	
	Seleccione una opción		Seleccione una opción		
ID	Ponderación	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Estado
ID	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Estado

 Cerrar

 Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta

Crear penalización      Crear nivel 1      Crear nivel 2      Crear nivel 3

 Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta

Boleta	Ponderación	Penalización	¿Es penalizable?
Móvil Híbrido	Protocolo	Actitud	Seleccione una opción
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Seleccione una opción

 Cerrar

Administración canal de contacto      Administración de empresas      Administración de productos      Logs

 Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta

Crear penalización      Crear nivel 1      Crear nivel 2      Crear nivel 3

 Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta

Boleta	Ponderación	Penalización	¿Es penalizable?
Móvil Híbrido	Selección una opción	Selección una opción	Selección una opción
Nivel 1	Selección una opción	Selección una opción	Selección una opción

 Cerrar

### Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta      Crear penalización      Crear nivel 1      Crear nivel 2      Crear nivel 3

#### Creación criterios de boleta

Boleta	Ponderación	Penalización	¿Es penalizable?
Móvil Híbrido	Protocolo	Selección una opción	Selección una opción
Nivel 1	Nivel 2		
Selección una opción	Selección una opción		
<input type="button" value="Crear"/>			

Administración de avatars

Administración de tipos de llamadas

Selección una opción

- Actitud
- Agradece espera
- Amabilidad
- Apacibilidad
- Apego a procedimiento
- Asistencia
- Atención
- Beneficios del canal
- Búsqueda

Cerrar

### Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta      Crear penalización      Crear nivel 1      Crear nivel 2      Crear nivel 3

#### Creación criterios de boleta

Boleta	Ponderación	Penalización	¿Es penalizable?
Móvil Híbrido	Protocolo	Actitud	Penalizable
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	
Selección una opción	Selección una opción	Selección una opción	
<input type="button" value="Crear"/>			

Administración de avatars

Administración de tipos de llamadas

Selección una opción

- ABC
- Actualiza datos del cliente
- Actualiza datos y no los ingresa en Piso o Webclient
- Adquisición de servicio nuevo
- ADSL Inestabilidad
- ADSL Lentitud
- Agendamiento de llamada
- Agregadores
- Alternativa recarga de saldo

Cerrar

### Creación criterios de boleta

Creación criterios de boleta      Crear penalización      Crear nivel 1      Crear nivel 2      Crear nivel 3

#### Creación criterios de boleta

Boleta	Ponderación	Penalización	¿Es penalizable?
Móvil Híbrido	Protocolo	Actitud	Penalizable
Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	
Selección una opción	Selección una opción	Selección una opción	
<input type="button" value="Crear"/>			

Administración de avatars

Administración de tipos de llamadas

Selección una opción

- ABC
- Actualiza datos del cliente
- Actualiza datos y no los ingresa en Piso o Webclient
- Adquisición de servicio nuevo
- ADSL inestabilidad
- ADSL lentitud
- Agendamiento de llamada
- Agregadores
- Alternativa recarga de saldo

Cerrar

- Para facilitar la localización de la información de las listas desplegables de cada campo puede utilizarse la opción buscar habilitada en cada lista escribiendo el nombre que se desea asignar. En los escenarios que el nombre que se desea asignar en los campos de penalización y niveles no aparezca en la información de la lista desplegable de cada campo, se debe crear el nombre en la opción correspondiente.

 Creación criterios de boleta



Boleta: Móvil Híbrido  
 Ponderación: Protocolo  
 Nivel 1: Seleccione una opción ▾  
 Nivel 2: Seleccione una opción ▾  
 Nivel 3: Seleccione una opción ▾

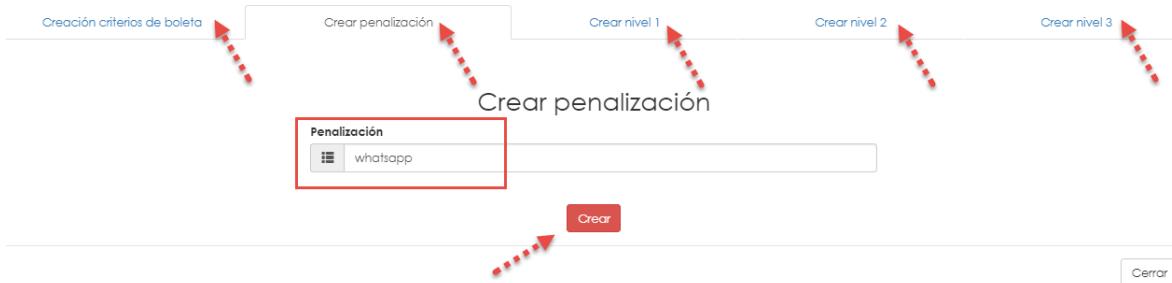
Penalización: Actitud ▾  
 ¿Es penalizable?: Penalizable

Buscar: personaliza

Opciones de búsqueda: No personaliza al inicio de llamada, No personaliza de manera correcta, No personaliza las veces establecidas.

Botones: Crear, Cerrar

 Creación criterios de boleta



Flujo de creación:

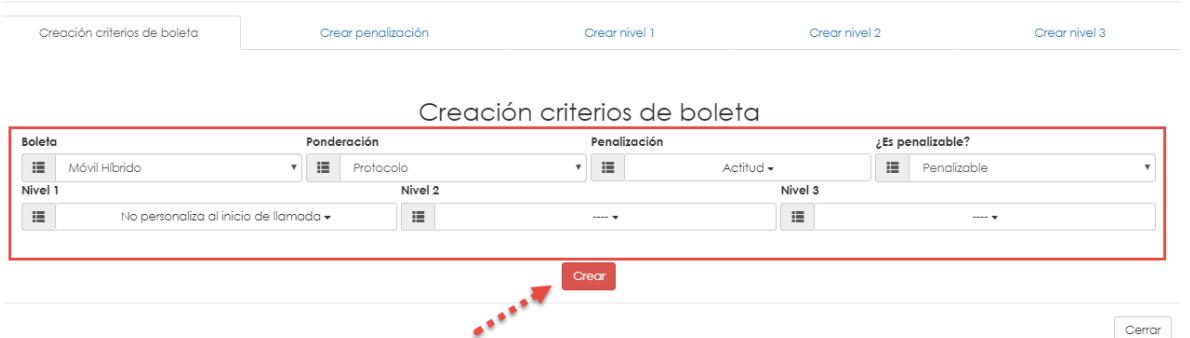
- Crear penalización → Crear penalización → Crear nivel 1 → Crear nivel 2 → Crear nivel 3

Último paso: Crear penalización (selección de whatsapp)

Botones: Crear, Cerrar

- Finalizada la configuración de la creación de rubros y niveles, se procede a seleccionar el ícono de color rojo que indica "Crear" para guardar los cambios.

 Creación criterios de boleta

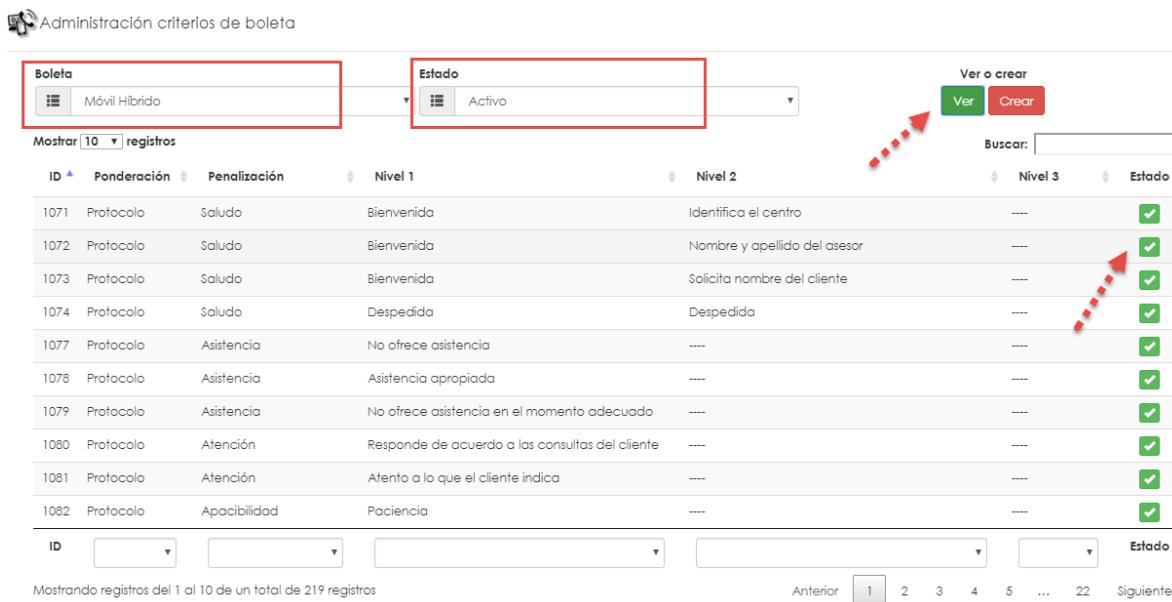


Boleta: Móvil Híbrido  
 Ponderación: Protocolo  
 Nivel 1: No personaliza al inicio de llamada  
 Nivel 2: ---  
 Nivel 3: ---

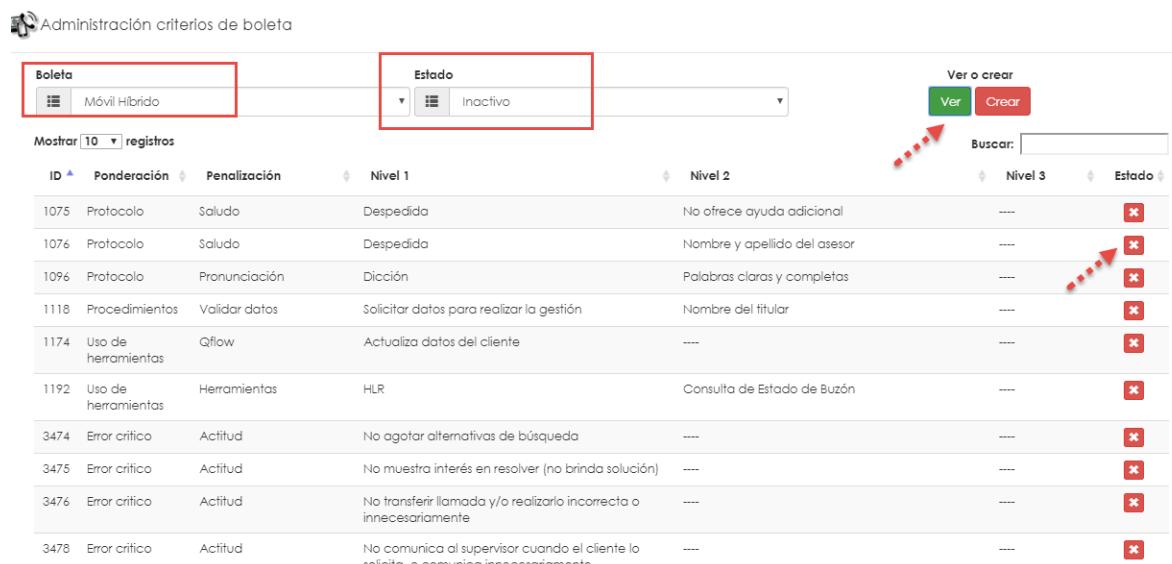
Penalización: Actitud ▾  
 ¿Es penalizable?: Penalizable

Botones: Crear, Cerrar

5. Para visualizar los rubros y niveles activos se debe ingresar el skill de boleta y el estado, seguidamente presionar el icono en color verde que indica "Ver". Para inactivar rubros y niveles debe seleccionarse "el icono de check" en color verde para que realice el cambio de estado. Para verificar los rubros y niveles desactivados debe seleccionarse el estado inactivo, en caso de necesitar reactivar rubros o niveles se selecciona "el icono de X" en color rojo.

 Administración criterios de boleta

Boleta	Estado	Ver o crear				
Móvil Híbrido	Activo	<b>Ver</b> <b>Crear</b>				
Mostrar 10 registros						
ID	Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Estado
1071 Protocolo	Saludo	Bienvenida	Identifica el centro			---
1072 Protocolo	Saludo	Bienvenida	Nombre y apellido del asesor			---
1073 Protocolo	Saludo	Bienvenida	Solicita nombre del cliente			---
1074 Protocolo	Saludo	Despedida	Despedida			---
1077 Protocolo	Asistencia	No ofrece asistencia	---			---
1078 Protocolo	Asistencia	Asistencia apropiada	---			---
1079 Protocolo	Asistencia	No ofrece asistencia en el momento adecuado	---			---
1080 Protocolo	Atención	Responde de acuerdo a las consultas del cliente	---			---
1081 Protocolo	Atención	Atento a lo que el cliente indica	---			---
1082 Protocolo	Apacibilidad	Paciencia	---			---
ID	Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Estado
Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 219 registros						
Anterior 1 2 3 4 5 ... 22 Siguiente						

 Administración criterios de boleta

Boleta	Estado	Ver o crear				
Móvil Híbrido	Inactivo	<b>Ver</b> <b>Crear</b>				
Mostrar 10 registros						
ID	Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Estado
1075 Protocolo	Saludo	Despedida	No ofrece ayuda adicional			---
1076 Protocolo	Saludo	Despedida	Nombre y apellido del asesor			---
1096 Protocolo	Pronunciación	Dicción	Palabras claras y completas			---
1118 Procedimientos	Validar datos	Solicitar datos para realizar la gestión	Nombre del titular			---
1174 Uso de herramientas	Qflow	Actualiza datos del cliente	---			---
1192 Uso de herramientas	Herramientas	HLR	Consulta de Estado de Buzón			---
3474 Error crítico	Actitud	No agotar alternativas de búsqueda	---			---
3475 Error crítico	Actitud	No muestra interés en resolver (no brinda solución)	---			---
3476 Error crítico	Actitud	No transferir llamada y/o realizarlo incorrecta o innecesariamente	---			---
3478 Error crítico	Actitud	No comunica al supervisor cuando el cliente lo solicita, o comunica innecesariamente	---			---
ID	Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Estado

## 7. Administración canal de contacto

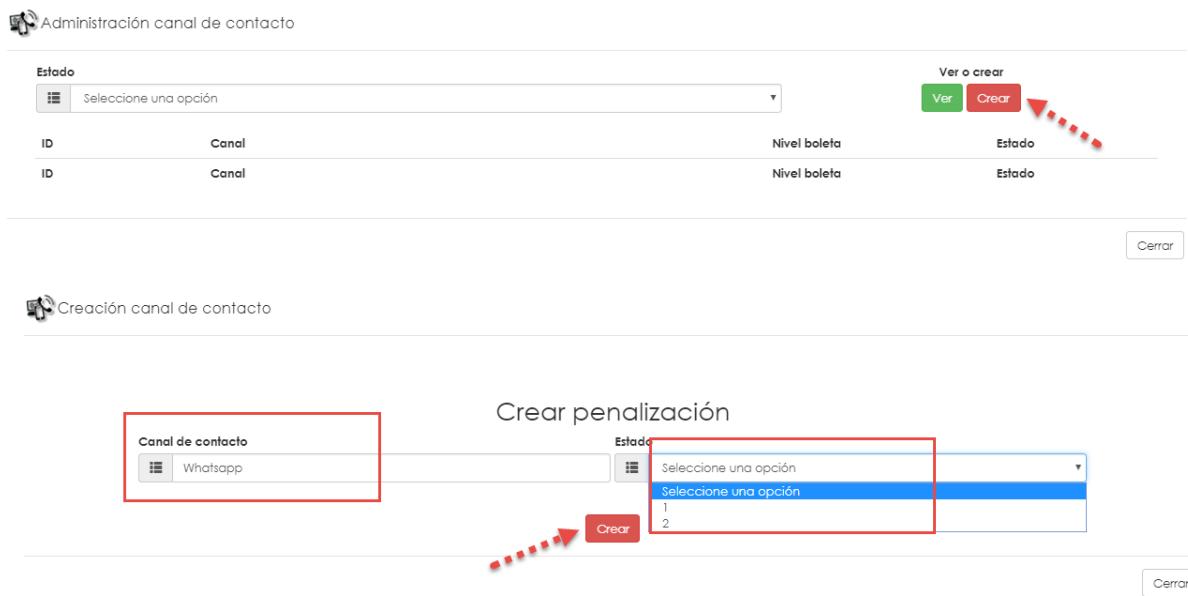
Opción utilizada para la creación, activación o inactivación de los canales de contacto para el nivel 1 o 2 de atención de call center registrados en la boleta de evaluación.

### ***Creación, inhabilitación y habilitación de canales de contacto***

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración canal de contacto”.



- Seguidamente se despliega una ventana emergente, en donde se debe seleccionar el icono rojo que indica "Crear" y el sistema cambiará al módulo de creación de canal de contacto, se debe asignar el nombre del nuevo canal y en el campo de estado se debe elegir 1 o 2 , seguidamente se selecciona "Crear".



Administración canal de contacto

Estado  
Seleccione una opción

ID Canal Nivel boleta Estado

Ver o crear Ver Crear

Crear penalización

Canal de contacto  
Whatsapp

Estado  
Seleccione una opción  
Seleccione una opción  
1  
2

Crear

Cerrar

Crear penalización

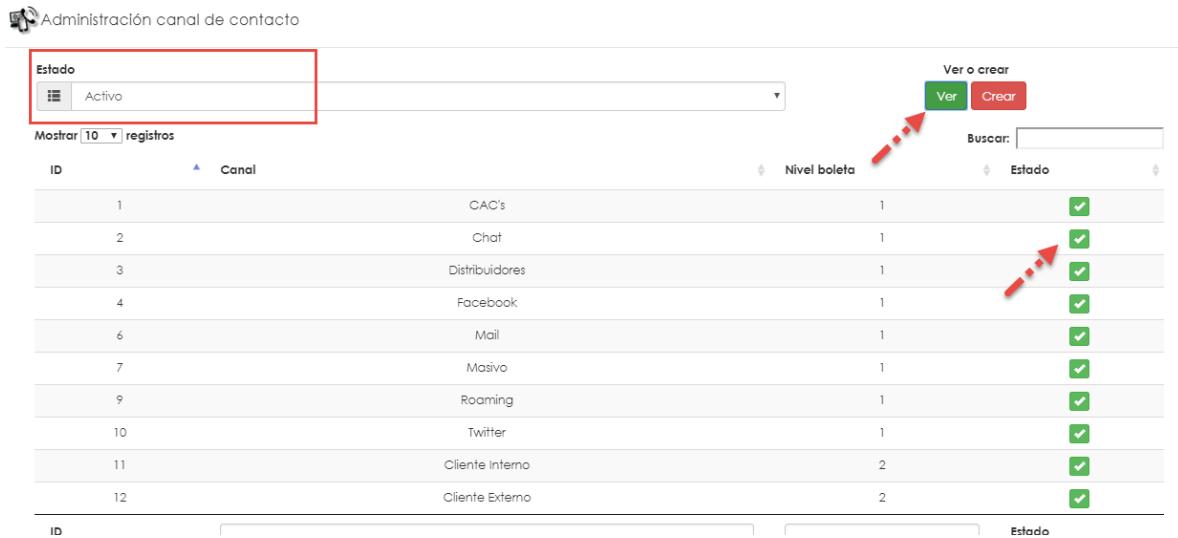
Canal de contacto  
Whatsapp

Estado  
Seleccione una opción  
Seleccione una opción  
1  
2

Crear

Cerrar

- Para visualizar los canales de contacto activos se debe elegir "Activo" en el estado, seguidamente presionar el ícono en color verde que indica "Ver". Para inactivar canales debe seleccionarse "el ícono de check" en color verde para que el sistema realice el cambio de estado.



Administración canal de contacto

Estado  
Activo

Mostrar 10 registros

Canal

ID	Canal	Nivel boleta	Estado
1	CAC's	1	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Chat	1	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Distribuidores	1	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Facebook	1	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Mail	1	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Masivo	1	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Roaming	1	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Twitter	1	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Cliente Interno	2	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Cliente Externo	2	<input checked="" type="checkbox"/>

Ver o crear  
Ver Crear

Buscar:

ID Estado

## 8. Administración de empresas

Esta función se utiliza para la creación, activación o inactivación de empresas contenidas en el encabezado de la boleta de evaluación.

### ***Creación, activación e inactivación de empresas***

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de empresas”.



2. Se presiona el icono rojo que indica "Crear" y aparecerá una ventana emergente, se debe escribir el nombre de la empresa que se necesita crear, seguidamente se elige el botón azul que indica "Buscar" y se agrega la imagen que identificará la empresa, el formato de la imagen deberá ser "PNG" y en blanco y negro. Finalmente se presiona el icono en color rojo que indica "Crear" y se completa el proceso.

 Crear empresa



Nombre de empresa

One Link

Imagen

images.png (2.14 KB)

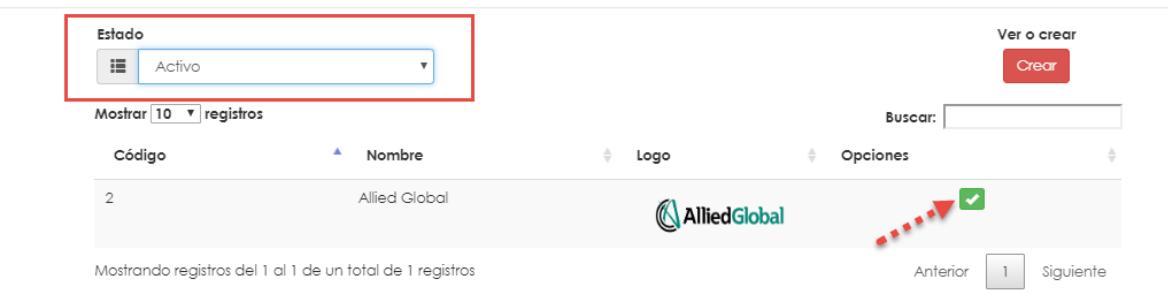
Eliminar Buscar ...

Seleccione una imagen png.

Crear

3. Para la activación e inactivación de empresas, se ingresa a la opción "Administración de empresas" y seguidamente al aparecer la ventana emergente se selecciona en estado "Activo" o "Inactivo", mostrando el sistema las empresas que se encuentren en el estado elegido. Para la inhabilitación se debe presionar "el icono de check" en color verde para que genere el cambio de estado y para la activación "el icono de la X" en color rojo.

 Administración empresa



Estado

Activo

Mostrar 10 registros

Ver o crear

Crear

Código	Nombre	Logo	Opciones
2	Allied Global		

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior 1 Siguiente

## 9. Administración de productos

Esta opción se utiliza para la creación, activación o inactivación de los productos contenidos en la boleta de evaluación.

### *Creación, activación e inactivación de productos*

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de productos”.



2. Seguidamente se despliega una ventana emergente, en donde se debe seleccionar el icono rojo que indica “Crear” y el sistema cambiará al módulo de creación de productos, se deben completar los campos seleccionando la información de las listas desplegables.



ID	Producto	Motivo	Estado

 Creación de productos

Crear Producto y motivo

Crear Producto

Crear Motivo

### Crear Producto y Motivo

Boleta	Producto	Motivo
<input type="button" value="Selección una opción"/> Selección una opción <ul style="list-style-type: none"> <li>Chat Móvil</li> <li>Chat Multimedia</li> <li>Corporativo Móvil</li> <li>Corporativo Multimedia</li> <li>Despacho</li> <li>Directorio telefónico</li> <li>Redes sociales</li> <li>Mail Corporativo Móvil</li> <li>Mail Corporativo Multimedia</li> <li>Mail Móvil</li> <li>Mail Multimedia</li> <li>Mail telered</li> <li>Mesa de control</li> <li>Móvil Híbrido</li> <li>Multimedia información</li> <li>Multimedia Soporte</li> <li>Proyectos</li> <li>Multimedia BackOffice</li> <li>Telered</li> </ul>	<input type="button" value="Selección una opción"/> Selección una opción	<input type="button" value="Selección una opción"/> Selección una opción
<input type="button" value="Crear"/> <span style="float: right;"><input type="button" value="Cerrar"/></span>		
 Logs  Seguimientos de usuarios  Administración de avatares  Administración de tipos de llamadas		

 Creación de productos

Crear Producto y motivo

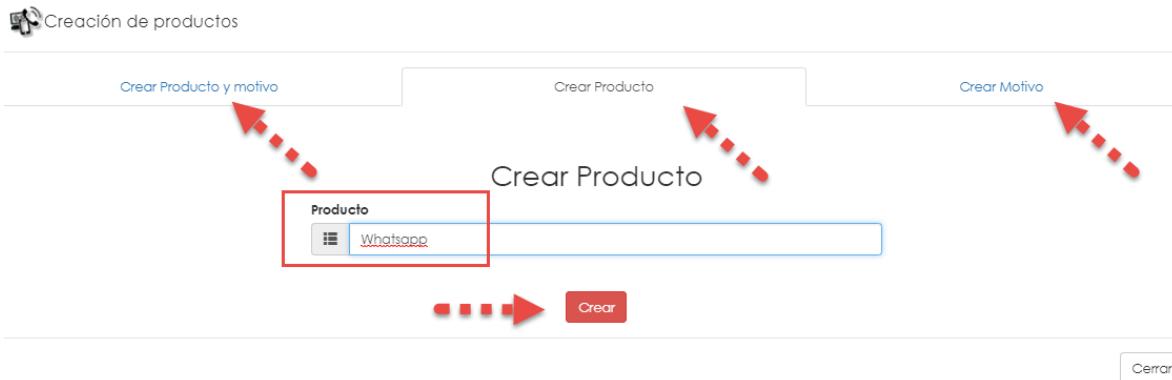
Crear Producto

Crear Motivo

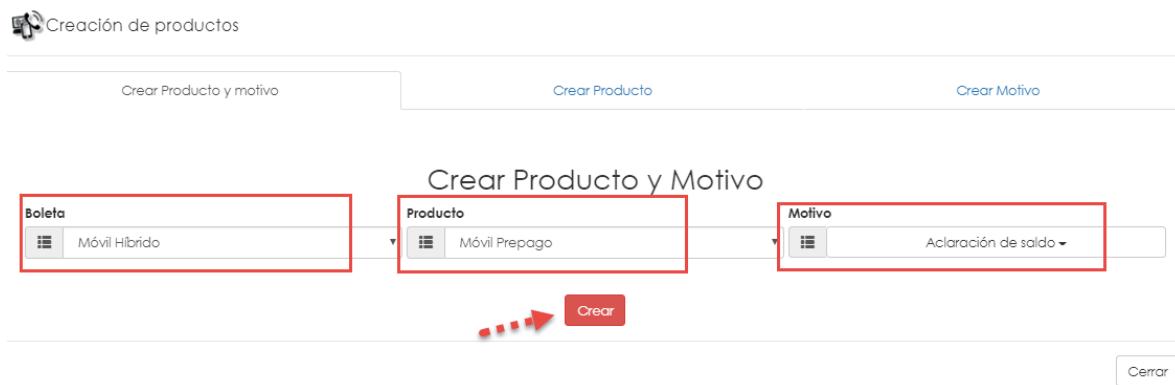
### Crear Producto y Motivo

Boleta	Producto	Motivo
<input type="button" value="Selección una opción"/> Selección una opción	<input type="button" value="Selección una opción"/> Selección una opción <ul style="list-style-type: none"> <li>Accesos Empresariales</li> <li>AVL</li> <li>Bienvenida</li> <li>Cablemodem HFC</li> <li>Call Back</li> <li>Casa claro doble</li> <li>Casa claro triple</li> <li>Catastro</li> <li>Claro Cloud</li> <li>Claro Hogar Doble</li> <li>Claro Hogar Triple</li> <li>Claro TV DTH Avanzado</li> <li>Claro TV DTH Básico</li> <li>Claro TV DTH Satelital</li> <li>Claro TV HFC Avanzado</li> <li>Claro TV HFC Básico</li> <li>Claro TV HFC Básico</li> <li>Consulta</li> <li>Corporativo</li> </ul>	<input type="button" value="Selección una opción"/> Selección una opción
<span style="float: right;"><input type="button" value="Cerrar"/></span>		
 Logs  Seguimientos de usuarios  Administración de avatares  Administración de tipos de llamadas		

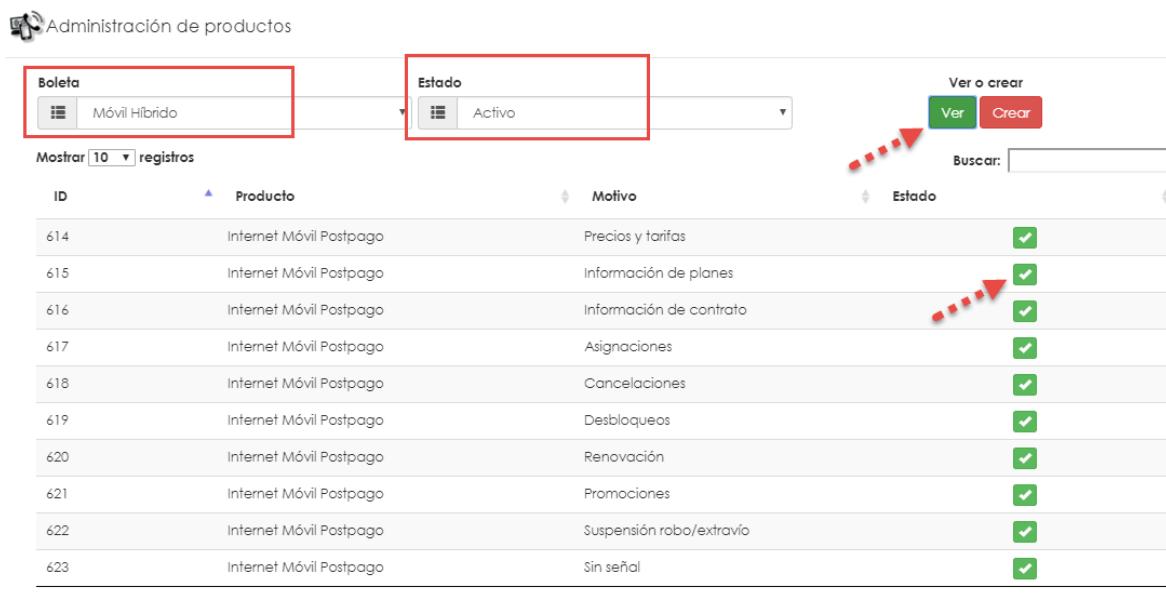
3. En los escenarios que el nombre del producto o motivo no aparezca en la información de las listas desplegables de cada campo, se debe crear el nombre en la opción correspondiente.



4. Finalizada la configuración de la creación de productos y motivos, se procede a seleccionar el ícono de color rojo que indica "Crear" para guardar los cambios.



5. Para visualizar los productos y motivos se debe ingresar el skill de boleta y en el estado elegir “Activo” o “Inactivo”, seguidamente presionar el icono en color verde que indica “Ver”. Para inactivar productos y motivos se debe seleccionar “el icono de check” en color verde para que realice el cambio de estado. Para reactivar productos se selecciona “el icono de X” en color rojo.



Administración de productos

Boleta: Móvil Híbrido | Estado: Activo

Ver o crear: Ver (verde), Crear (rojo)

ID	Producto	Motivo	Estado
614	Internet Móvil Postpago	Precios y tarifas	<input checked="" type="checkbox"/>
615	Internet Móvil Postpago	Información de planes	<input checked="" type="checkbox"/>
616	Internet Móvil Postpago	Información de contrato	<input checked="" type="checkbox"/>
617	Internet Móvil Postpago	Asignaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
618	Internet Móvil Postpago	Cancelaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
619	Internet Móvil Postpago	Desbloqueos	<input checked="" type="checkbox"/>
620	Internet Móvil Postpago	Renovación	<input checked="" type="checkbox"/>
621	Internet Móvil Postpago	Promociones	<input checked="" type="checkbox"/>
622	Internet Móvil Postpago	Suspensión robo/extravío	<input checked="" type="checkbox"/>
623	Internet Móvil Postpago	Sin señal	<input checked="" type="checkbox"/>



Administración de productos

Boleta: Móvil Híbrido | Estado: Inactivo

Ver o crear: Ver (verde), Crear (rojo)

ID	Producto	Motivo	Estado
701	Internet Móvil Prepago	Vigencia de recarga	<input checked="" type="checkbox"/>
945	Móvil Postpago	No genera llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
968	Móvil Postpago	Vigencia de recarga	<input checked="" type="checkbox"/>
1052	Móvil Prepago	Vigencia de recarga	<input checked="" type="checkbox"/>

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

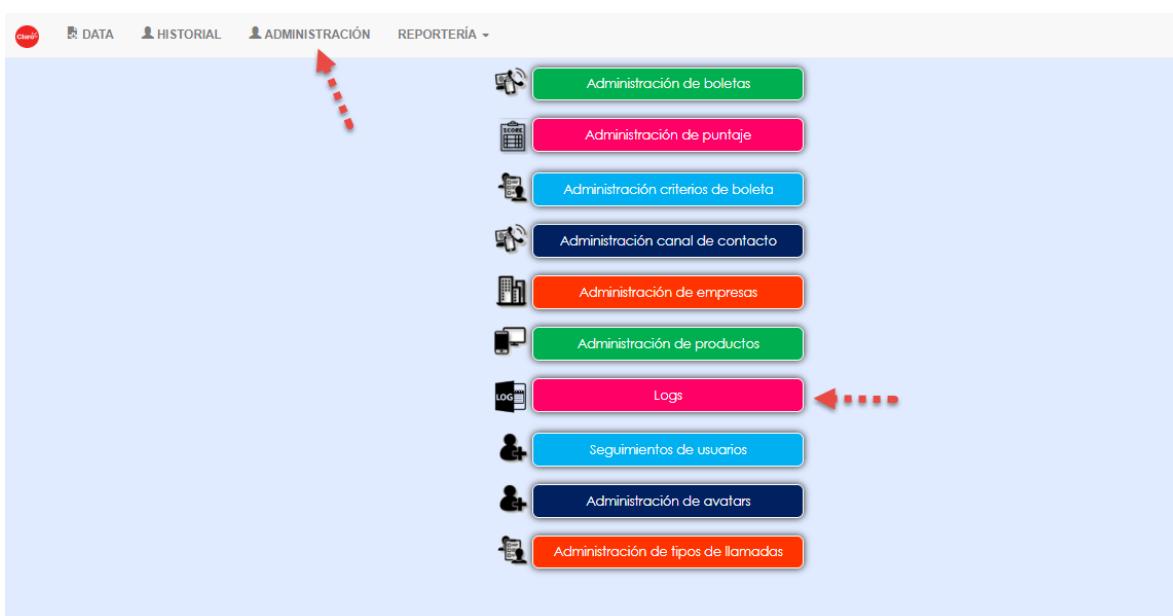
Anterior 1 Siguiente

## 10. Logs

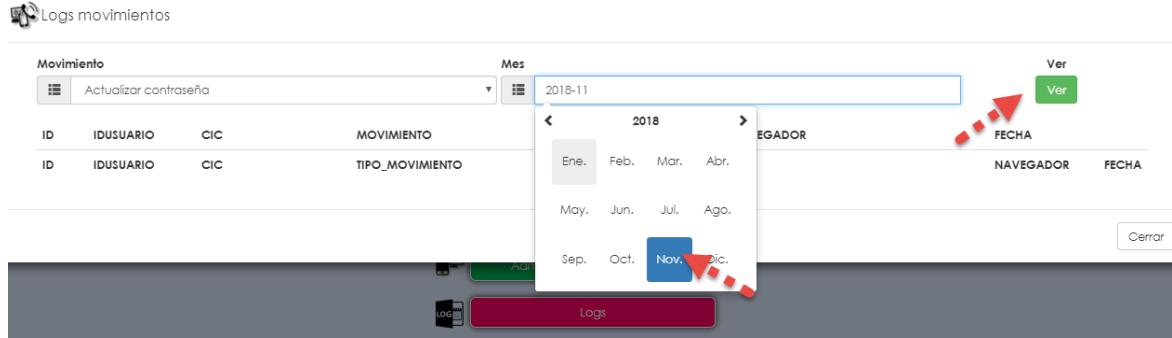
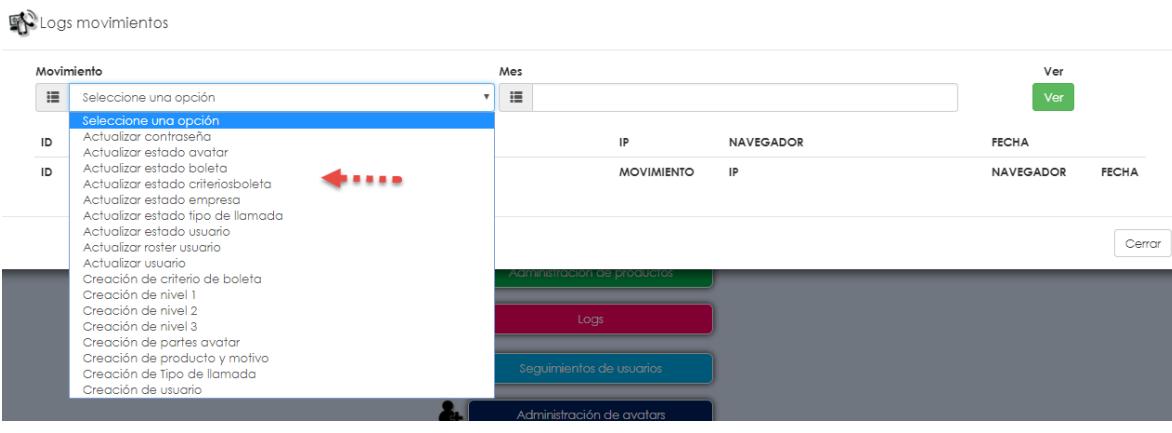
Esta opción muestra el registro de todos los movimientos realizados en el sistema por el perfil de supervisión de calidad al utilizar las opciones del menú administración.

### ***Validación de movimientos realizados por perfil de supervisión de calidad***

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Logs”.



2. Seguidamente se despliega en pantalla una ventana emergente, en donde se debe seleccionar el tipo de movimiento que se desea consultar eligiendo la información de una lista desplegable, adicionalmente se debe elegir el año y mes de consulta y presionar el icono verde que indica "Ver".



3. A continuación el sistema mostrará todos los movimientos del tipo seleccionado correspondientes al mes elegido, la información será segmentada en columnas en donde aparecerá el ID del usuario que modifica, el usuario de CIC, el tipo de movimiento, la IP del equipo desde donde se realizó la modificación, datos del navegador y la fecha y hora en que el sistema registro el movimiento.

Logs movimientos

Movimiento	Mes	Ver														
Actualizar contraseña	2018-11	Ver														
Mostrar 10 registros																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ID</th> <th>IDUSUARIO</th> <th>CIC</th> <th>MOVIMIENTO</th> <th>IP</th> <th>NAVEGADOR</th> <th>FECHA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>330</td> <td>581374</td> <td>gonzalez.noe</td> <td>Colocar contraseña default IDUSUARIO 18807</td> <td>172.17.242.24</td> <td>Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)</td> <td>2018-11-08 09:13:41</td> </tr> </tbody> </table>			ID	IDUSUARIO	CIC	MOVIMIENTO	IP	NAVEGADOR	FECHA	330	581374	gonzalez.noe	Colocar contraseña default IDUSUARIO 18807	172.17.242.24	Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)	2018-11-08 09:13:41
ID	IDUSUARIO	CIC	MOVIMIENTO	IP	NAVEGADOR	FECHA										
330	581374	gonzalez.noe	Colocar contraseña default IDUSUARIO 18807	172.17.242.24	Mozilla/5.0 (Windows NT 6.1; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko)	2018-11-08 09:13:41										
Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros																
Anterior 1 Siguiente Buscar: <input type="text"/>																
 Cerrar																

## 11. Seguimientos de usuarios

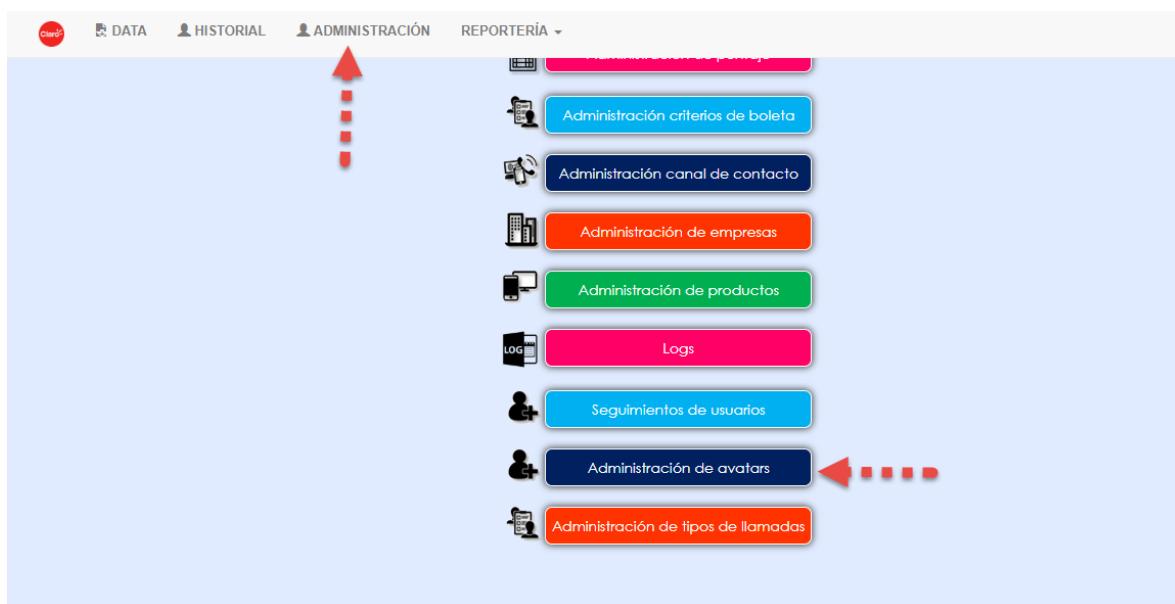
Esta función aún no está disponible se encuentra en desarrollo.

## 12. Administración de avatars

Opción utilizada para la creación, activación o inactivación de los elementos personalizables de los avatars de los perfiles de usuario.

### *Creación y modificación de elementos personalizables de Avatars*

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción “Administración de Avatars”.



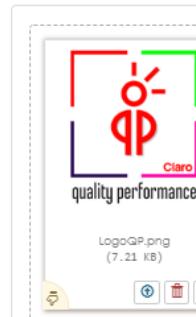
2. Seguidamente se despliega en pantalla una ventana emergente, en donde se debe seleccionar el ícono rojo que indica “Crear” y el sistema cambiará al módulo de creación de avatars, se deben completar los campos asignando el nombre del avatar y seleccionando la información de las listas desplegables de acuerdo al elemento que se eligió crear, seguidamente se selecciona el botón azul que indica “Buscar” y se agrega la imagen prediseñada a la parte del avatar que se seleccionó. Finalmente se elige el género y se presiona el ícono en color rojo que indica “Crear” para completar el proceso de cargar la imagen.

 Administración avatars

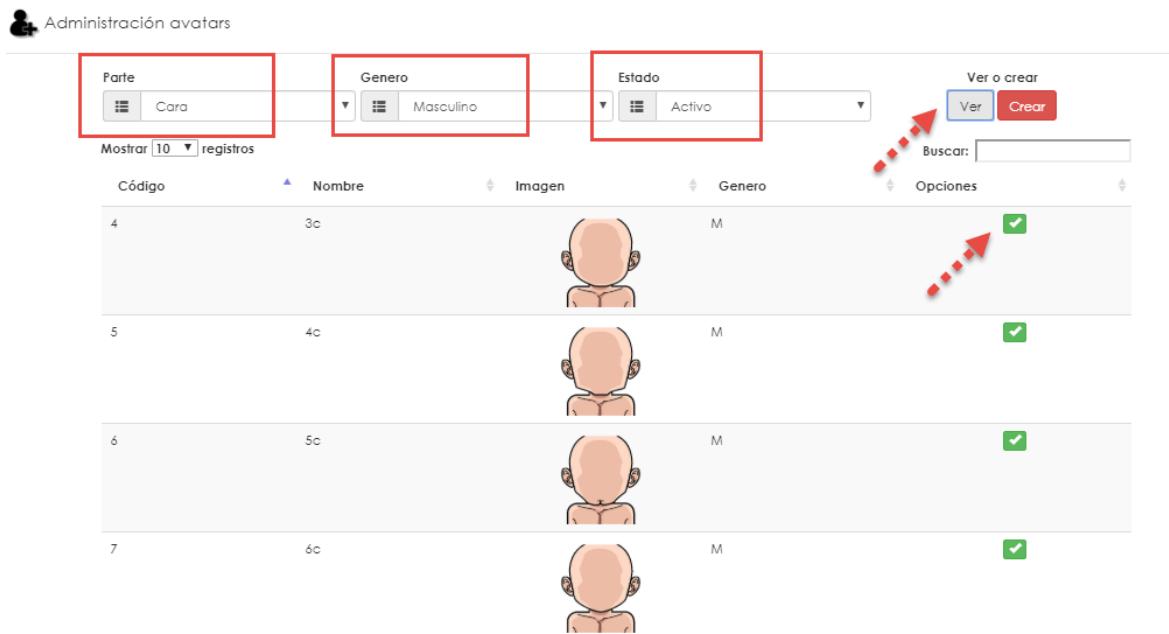
Parte	Genero	Estado	Ver o crear	
 Seleccione una opci&on	 Seleccione una opci&on	 Seleccione una opci&on	 Ver  Crear	
				
Código	Nombre	Imagen	Genero	Opciones

 Crear empresa

Nombre de avatar	
 Verano	 Cara
 Cara	 Masculino
 LogoQP.png (7.21 KB)	
 LogoQP.png	 Eliminar  Buscar ...
Seleccione una imagen.png.	
	

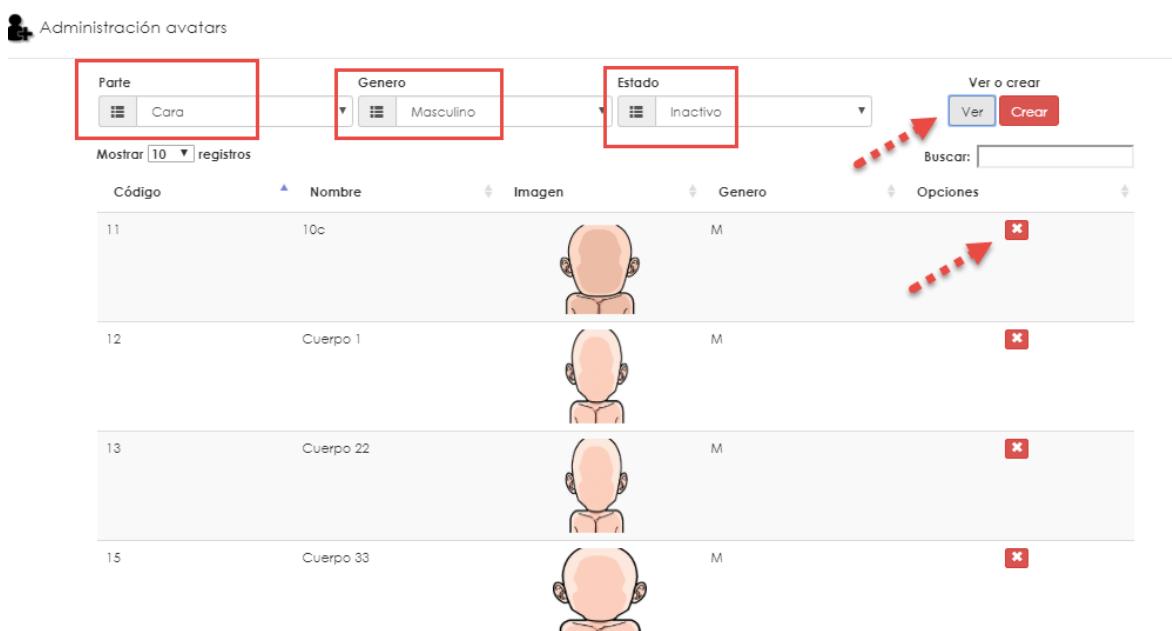
3. Para visualizar los elementos creados de la biblioteca de avatars, se debe seleccionar parte, género y estado, seguidamente presionar el icono que indica "Ver". Para inactivar elementos personalizables debe seleccionarse "el icono de check" en color verde para que realice el cambio de estado. Para verificar los elementos desactivados debe seleccionarse el estado inactivo y en caso de necesitar reactivar elementos personalizables se debe seleccionar "el icono de X" en color rojo.



Administración avatars

Parte: Cara, Género: Masculino, Estado: Activo

Código	Nombre	Imagen	Género	Opciones
4	3c		M	<input checked="" type="checkbox"/>
5	4c		M	<input checked="" type="checkbox"/>
6	5c		M	<input checked="" type="checkbox"/>
7	6c		M	<input checked="" type="checkbox"/>



Administración avatars

Parte: Cara, Género: Masculino, Estado: Inactivo

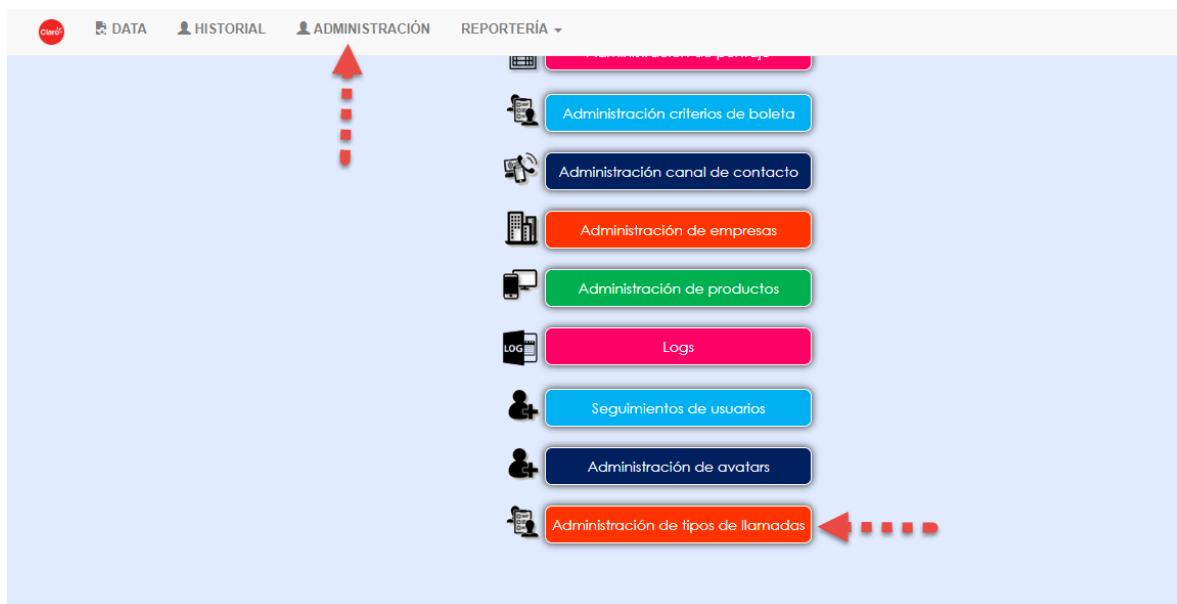
Código	Nombre	Imagen	Género	Opciones
11	10c		M	<input type="button" value="X"/>
12	Cuerpo 1		M	<input type="button" value="X"/>
13	Cuerpo 22		M	<input type="button" value="X"/>
15	Cuerpo 33		M	<input type="button" value="X"/>

### 13. Administración de tipos de llamadas

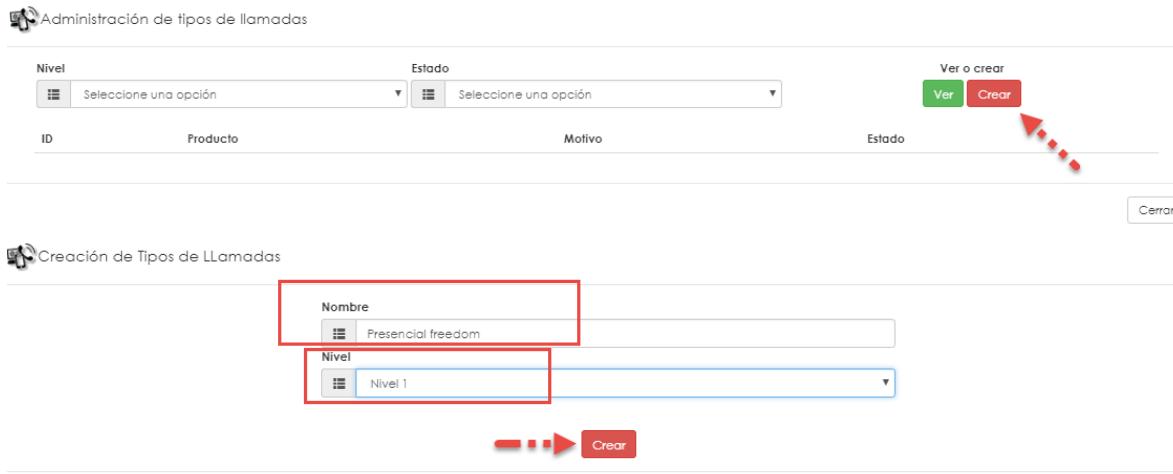
Opción utilizada para crear, activar y desactivar los tipos de llamadas correspondientes al nivel 1 o 2 de call center incluidos en las boletas de evaluación

#### *Creación, inhabilitación y habilitación de tipos de llamada*

1. Se ingresa al menú administración y se elige la opción "Administración de tipos de llamadas".



2. Seguidamente se despliega una ventana emergente, en donde se debe seleccionar el icono rojo que indica "Crear" y el sistema cambiará al módulo de creación de tipos de llamadas, se debe asignar el nombre al nuevo tipo de llamada y en el campo nivel se debe elegir 1 o 2 , seguidamente se selecciona "Crear".



The screenshot shows two windows. The top window is titled 'Administración de tipos de llamadas' and has fields for 'Nivel' (Level) and 'Estado' (State), both set to 'Seleccione una opción' (Select an option). It also has 'Ver o crear' (View or Create) buttons. The bottom window is titled 'Creación de Tipos de Llamadas' (Creation of Call Types) and has fields for 'Nombre' (Name) containing 'Presencial freedom' and 'Nivel' (Level) containing 'Nivel 1'. It has a 'Crear' (Create) button. A red arrow points from the 'Crear' button in the main menu to the 'Crear' button in the creation dialog.

3. Para visualizar los tipos de llamada activos se debe seleccionar el nivel y elegir "Activo" en el estado, seguidamente presionar el ícono en color verde que indica "Ver". Para inactivar canales debe seleccionarse "el ícono de check" en color verde para que el sistema realice el cambio de estado.



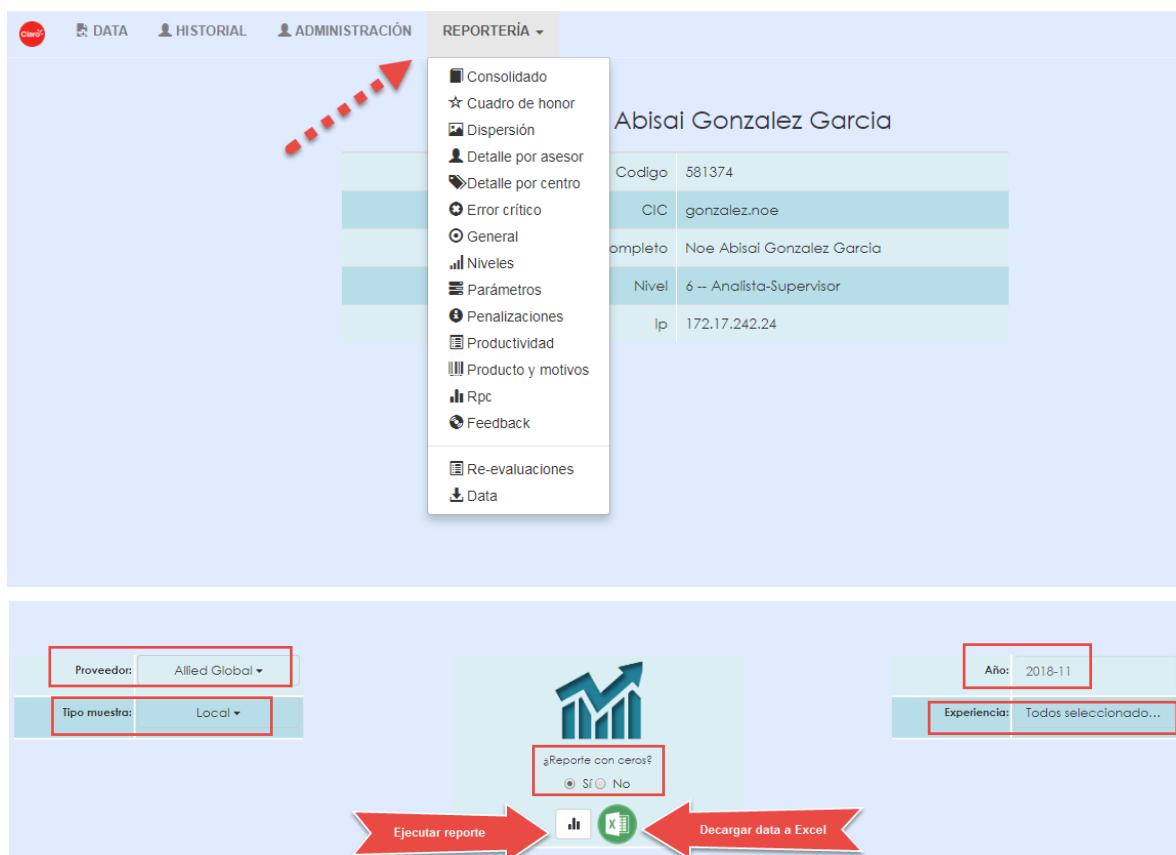
The screenshot shows a list of call types. The 'Nivel' (Level) filter is set to 'Nivel 1' and the 'Estado' (State) filter is set to 'Activo'. The list includes rows for Claro, Local, Local presencial, Muestra, and Local Pruebas. The 'Estado' column for all rows shows a green checkmark. At the bottom, there are buttons for 'Anterior' (Previous) and 'Siguiente' (Next).

ID	Producto	Motivo	Estado
1	Claro	1	Activo
2	Local	1	Activo
3	Local presencial	1	Activo
4	Muestra	1	Activo
5	Local Pruebas	1	Activo

## Menú Reporteria

### Generalidades

El menú permite visualizar los reportes prediseñados generados por la data de las evaluaciones de calidad. Los reportes se generan por medio de un sistema de filtros que permiten delimitar los resultados que se necesitan visualizar, los principales filtros son: proveedor, tipo de muestra, año y experiencia. Los reportes se pueden generar excluyendo los errores críticos y adicionalmente exportar a Excel la data filtrada. Para ejecutar el reporte se debe presionar “el icono de barras”.



The screenshot shows the software's main interface with several tabs at the top: DATA, HISTORIAL, ADMINISTRACIÓN, and REPORTERIA (which is currently selected). A red dashed arrow points from the top left towards the REPORTERIA dropdown menu. The menu itself is titled "REPORTERIA" and contains the following items:

- Consolidado
- ★ Cuadro de honor
- Dispersión
- Detalle por asesor
- Detalle por centro
- Error crítico
- General
- Niveles
- Parámetros
- Penalizaciones
- Productividad
- Producto y motivos
- Rpc
- Feedback
- Re-evaluaciones
- Data

Below the menu, there is a detailed view of a user profile for "Abisai Gonzalez Garcia" with the following information:

Código	581374
CIC	gonzalez.noe
Completo	Noe Abisai Gonzalez Garcia
Nivel	6 -- Analista-Supervisor
Ip	172.17.242.24

At the bottom of the interface, there are filter settings for "Proveedor: Allied Global", "Tipo muestra: Local", "Año: 2018-11", and "Experiencia: Todos seleccionado...". There are also two large red arrows pointing towards the center: one labeled "Ejecutar reporte" (Execute report) and another labeled "Descargar data a Excel" (Download data to Excel).

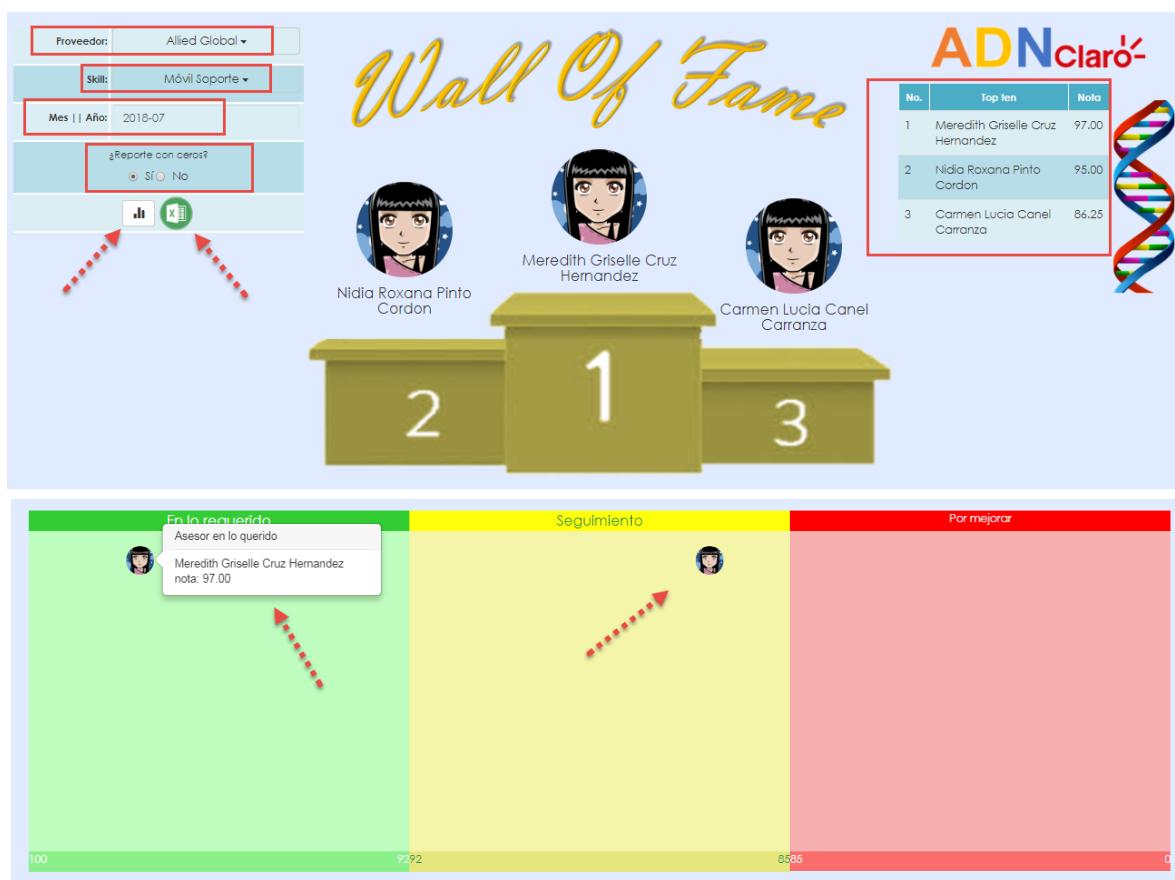
## 1. Consolidado de notas

Permite visualizar el estado de las notas de calidad de los últimos meses por "skill de boleta".



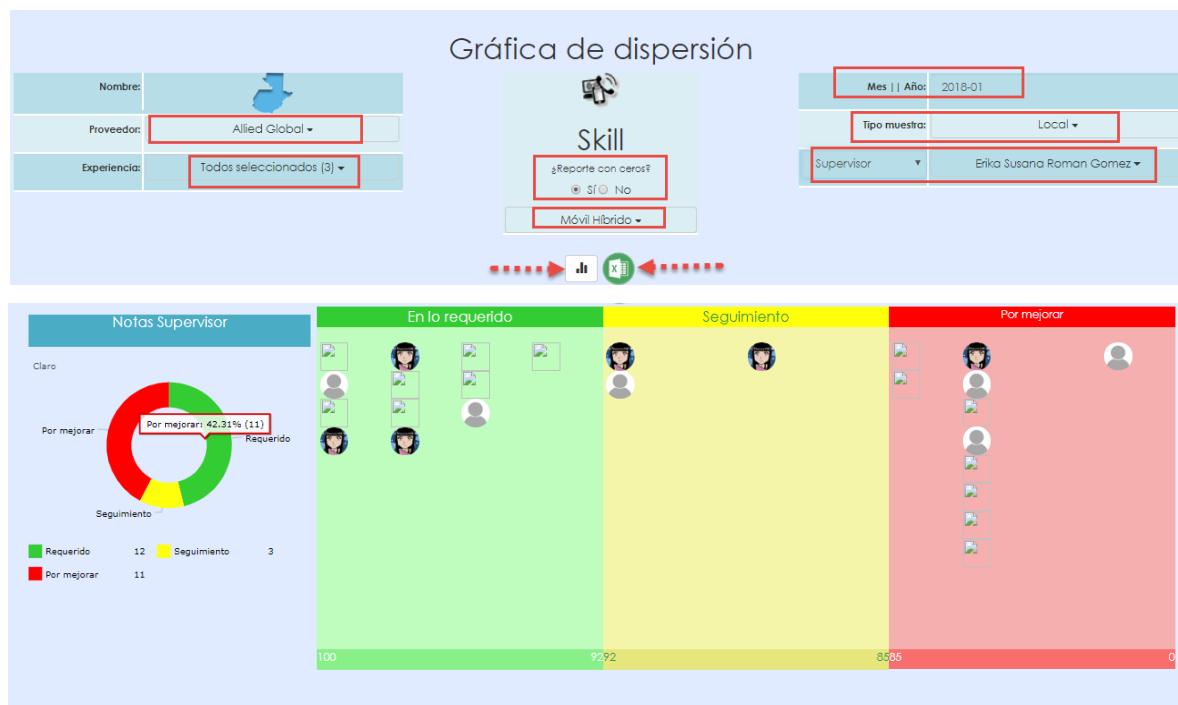
## 2. Cuadro de honor

El reporte cuadro de honor permite visualizar el top de asesores de acuerdo a los resultados de las notas de calidad por skill, destacando a las primeras 3 posiciones las cuales aparecen en el podio de premiación por medio de los respectivos avatars, adicionalmente muestra la posición del resto de asesores del skill de acuerdo a sus notas y siguiendo la lógica de los tres colores de los resultados de evaluación (Verde en lo requerido, amarillo en seguimiento y rojo por mejorar), además puede visualizarse el nombre y nota promedio de cada asesor presionando las imágenes de los avatars.



### 3. Gráfica de dispersión

Reporte diseñado para los supervisores operativos que permite visualizar los resultados de las notas de calidad del roster asignado a un supervisor en específico, visualizando las notas promedios de los asesores por medio de sus respectivos avatars y de acuerdo al color de nota obtenido (verde, amarillo y rojo). Es importante que al realizar los filtros para generar el reporte el supervisor elegido corresponda al skill seleccionado.



#### 4. Detalle por asesor

Este reporte permite visualizar los resultados de las notas promedio de calidad por semana correspondientes al roster de asesores asignado a los analistas de calidad, supervisores o managers. El reporte permite seleccionar más de un analista de calidad, supervisor o manager a la vez , así mismo muestra el resultado promedio global de la cantidad de evaluaciones realizadas durante el mes.

Nombre: 

Proveedor: Allied Global

Experiencia: Todos seleccionados (3)

  
Skill

Reporte con ceros?

Sí  No

Chat Móvil
 

- Chat Móvil
- Chat Multimedia
- Corporativo Móvil
- Corporativo Multimedia
- Despacho
- Directorio telefónico
- Mail Corporativo Móvil
- Mail Corporativo Multimedia
- Mail Móvil
- Mail Multimedia
- Mail telered
- Mesa de control
- Móvil Híbrido
- Multimedia Información

Mes || Año: 2018-01

Tipo muestra: Ninguna seleccionada

Analista: Allan Keny Carrera Aquino

Detalle por asesor

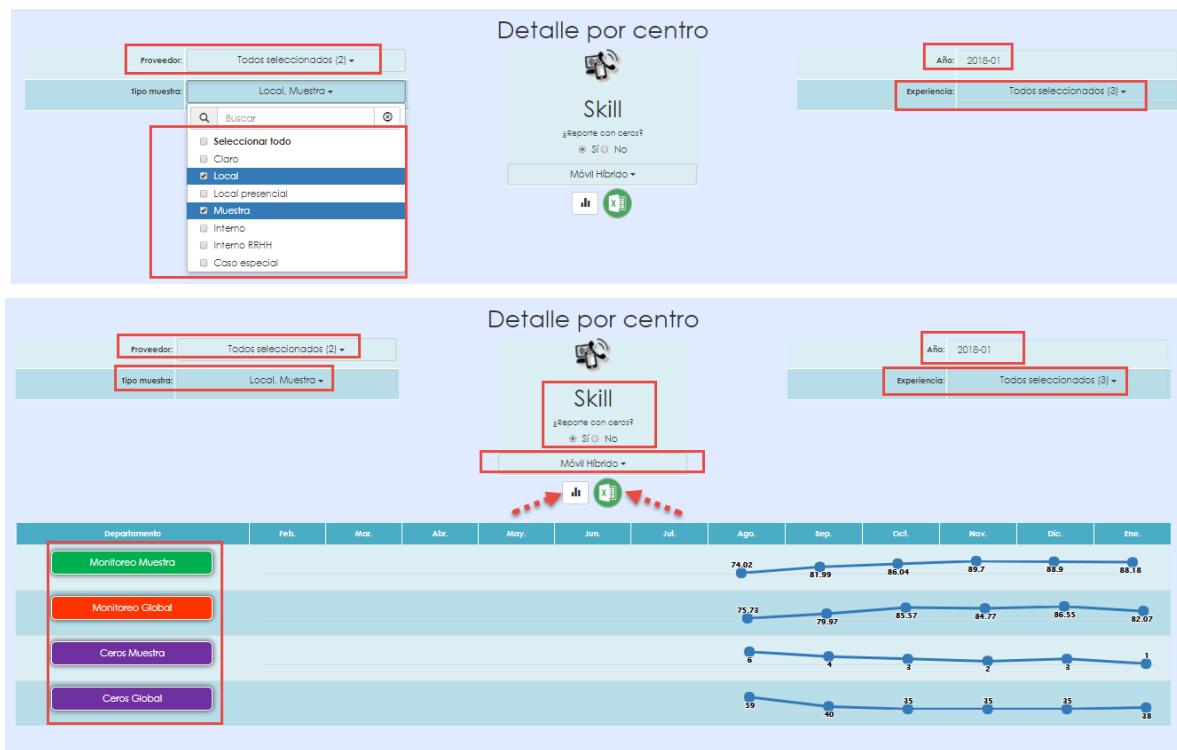
Nombre	Semana 1		Semana 4		Semana 5		Total Calidad	
	Nota	Conf	Nota	Conf	Nota	Conf	Nota	Conf

Detalle por asesor

Nombre	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4		Semana 5		Total Calidad	
	Nota	Conf	Nota	Conf	Nota	Conf	Nota	Conf	Nota	Conf	Nota	Conf
Ana Beatriz Chay Marroquin	 89	1	 100	1	 100	2				 97	4	
Gerson Manuel Felipe Lanceria	 0	1	 100	1	 93	2				 72	4	
Monica Gisselle Navichoque Guerrero	 89	1	 93	1	 89	1	 96	1		 92	4	
Omar Alejandro Rosales Mazariegos	 100	1	 94	1	 50	2				 74	4	
Sergio Efrain Mendez Garcia	 100	1	 100	1	 100	2				 100	4	
Karen Patricia Rivera Veliz			 92	1	 95	2				 94	3	

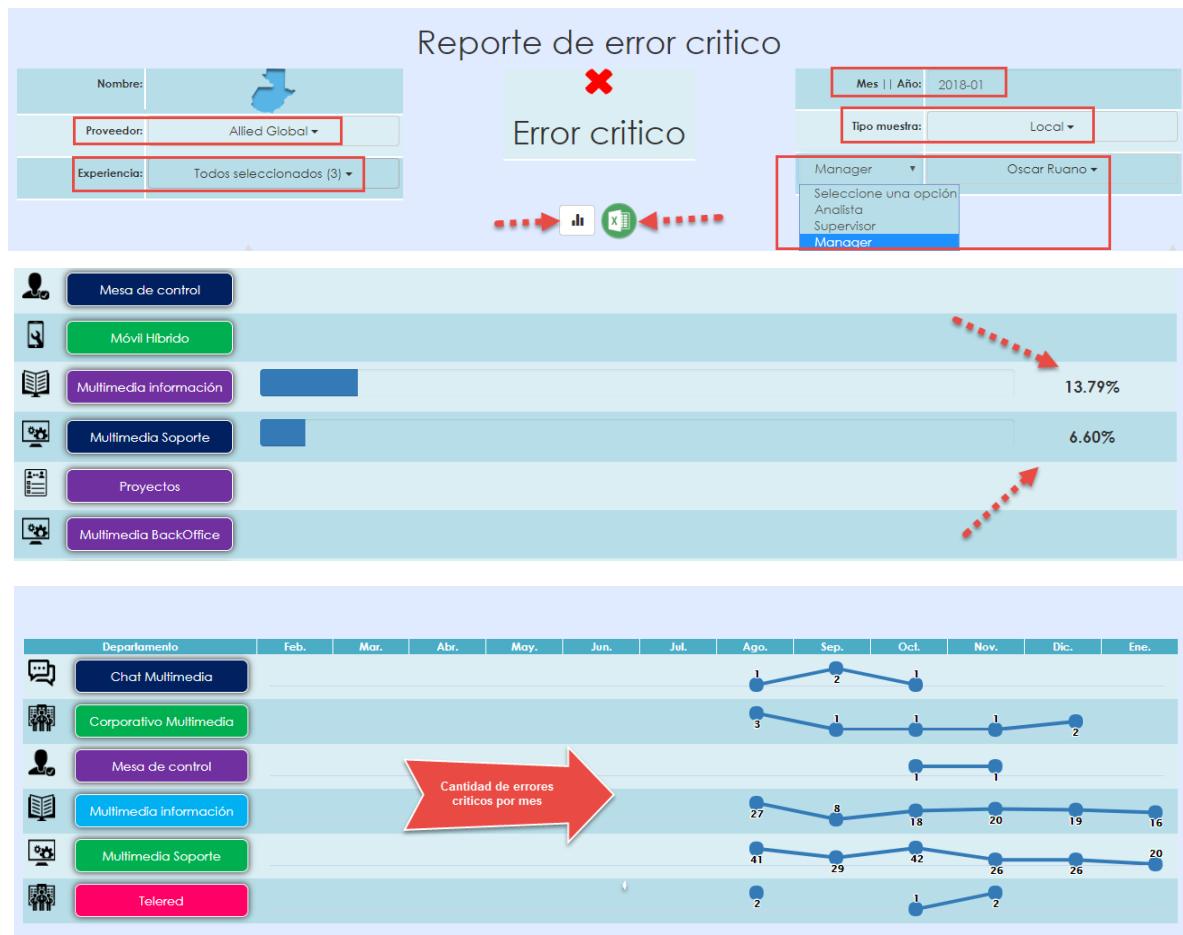
## 5. Detalle por centro

Reporte que permite visualizar de forma comparativa los resultados de la muestra realizada por Claro y los resultados globales de las evaluaciones realizadas por el aliado en relación a un skill de boleta en específico. Para la configuración de filtros de este reporte se debe seleccionar en el filtro de proveedor Claro y aliado, en el tipo de muestra local y muestra. El reporte también genera resultados comparativos de los errores críticos detectados por calidad Claro y calidad aliado.



## 6. Error crítico

El reporte de error crítico permite visualizar de forma general el porcentaje que representa la cantidad de errores críticos detectados en relación a la cantidad de evaluaciones realizadas filtrado por analista de calidad, supervisor o manager y también la cantidad de errores críticos detectados por mes.



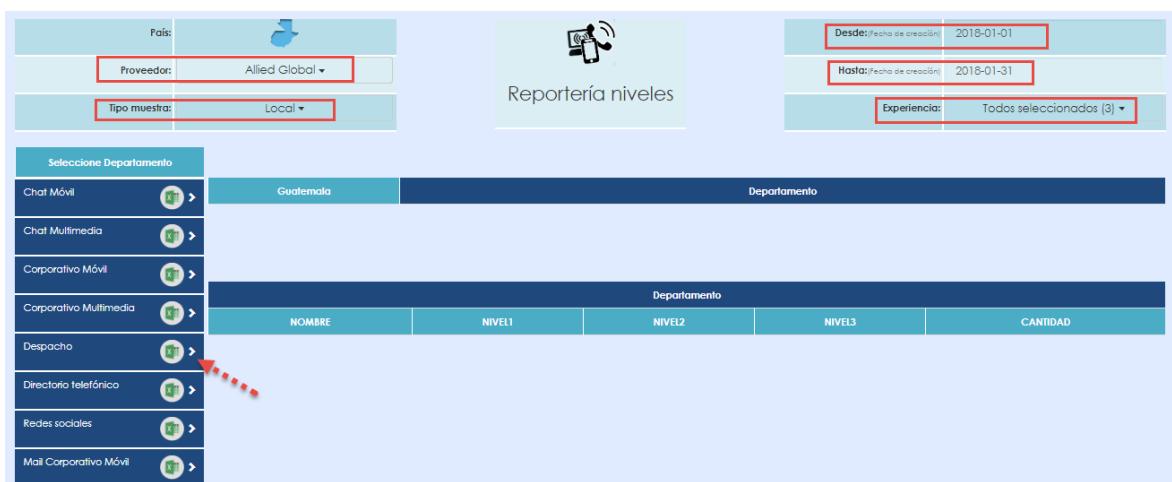
## 7. General

El reporte general permite visualizar los resultados promedio de las notas de calidad por skill de boleta de cada una de las secciones contenidas en la boleta de evaluación (protocolo, uso de tiempo, procedimientos, información, herramientas, solución), así como el resultado de la nota oficial global y porcentaje de errores críticos. Para generar este reporte se debe ingresar la fecha de inicio y fecha de fin en la configuración de filtros.



## 8. Niveles

El reporte de niveles permite visualizar el top de los rubros penalizados en las evaluaciones de calidad, mostrando los niveles relacionados con el porcentaje de penalización de cada rubro. El reporte se genera realizando la configuración de los filtros y presionando “el icono de flecha” en color blanco sobre el skill de boleta que se necesita consultar.

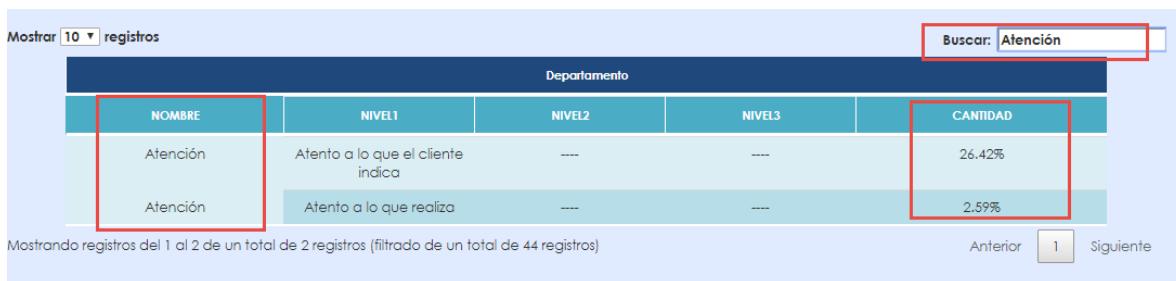


Departamento				
NOMBRE	NIVEL1	NIVEL2	NIVEL3	CANTIDAD
Despacho				3

Seguidamente se mostrará en pantalla un gráfico de barras horizontales que corresponden a los rubros penalizados en relación al skill de boleta seleccionado.



En la parte inferior aparecerá el top de niveles penalizados, en donde al colocar el nombre del rubro en la opción buscar puede filtrarse para que solamente muestre los niveles relacionados con un rubro en específico.



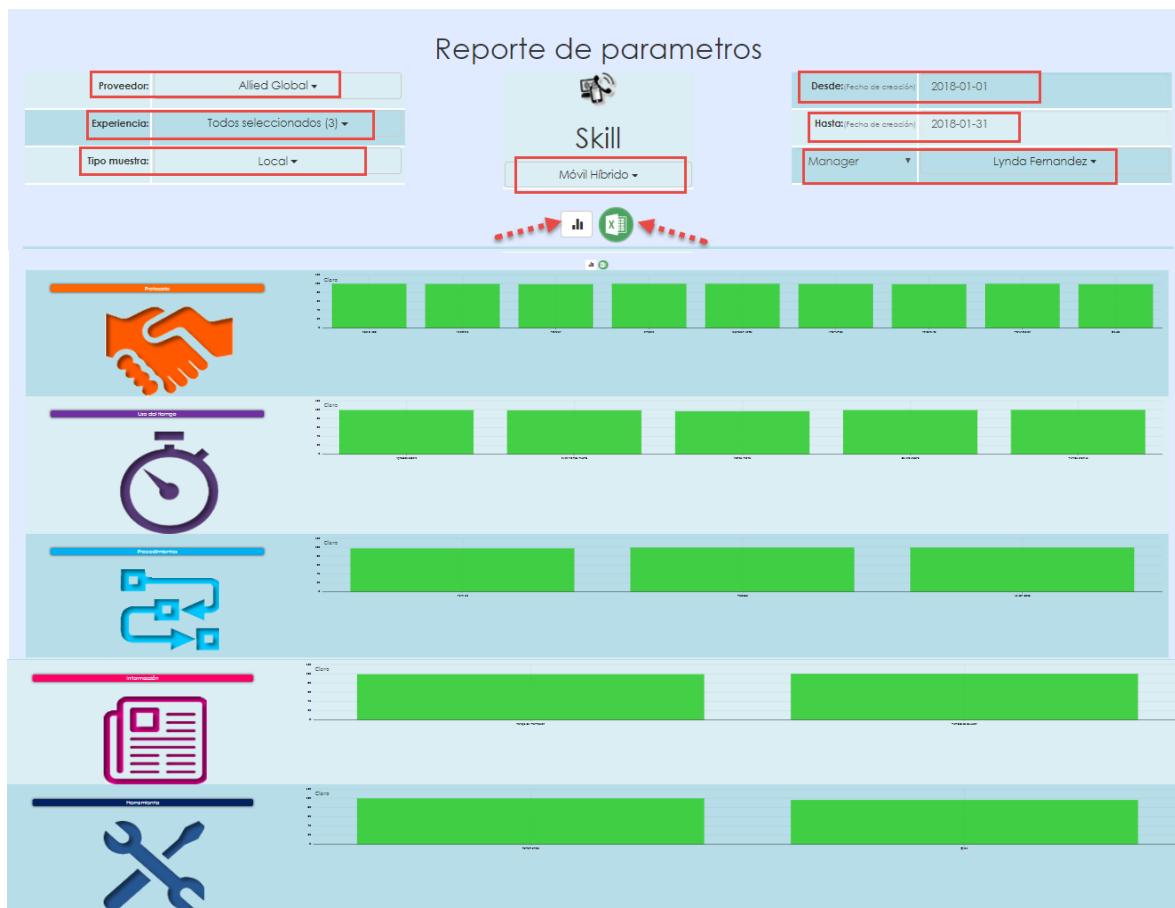
Departamento				
NOMBRE	NIVEL1	NIVEL2	NIVEL3	CANTIDAD
Atención	Atento a lo que el cliente indica	----	---	26.42%
Atención	Atento a lo que realiza	----	---	2.59%

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 44 registros)

Anterior 1 Siguiente

## 9. Parámetros

El reporte de parámetros permite visualizar el cumplimiento de los rubros ponderables de las secciones de la boleta de evaluación por skill de boleta. En caso de cumplimiento del 80% al 100 % del rubro, las barras se mostrarán en color verde, si el cumplimiento es del 60% al 80% se mostrará en amarillo y menor al 60% se mostrará en color rojo. Los resultados podrán filtrarse por analistas de calidad, supervisores o managers y deberá ingresarse fecha de inicio y fecha de fin en los filtros.



## 10. Penalizaciones

El reporte de penalizaciones permite visualizar a detalle el comportamiento de los errores críticos correspondientes a un skill de boleta, filtrado por manager.

**Reporte de penalizaciones**

Nombre: 

Proveedor: Allied Global ▾

Experiencia: Todos seleccionados (3) ▾

 Skill

Móvil Híbrido ▾

Mes || Año: 2018-01

Tipo muestra: Local ▾

Manager ▾ Mario Solares ▾

El reporte muestra los resultados de errores críticos por semana correspondientes al mes seleccionado y el comparativo de los errores críticos entre los supervisores del skill.



Seguidamente se visualiza el detalle histórico por asesor.

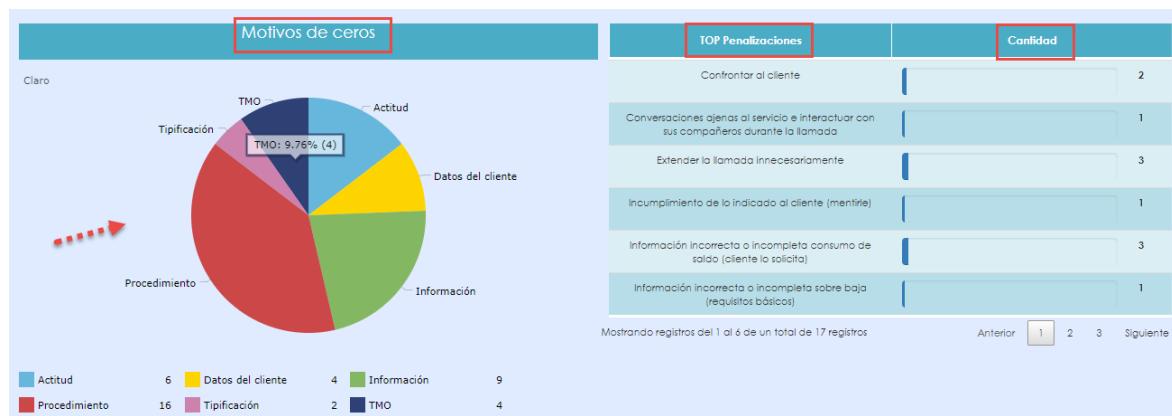
Nombre	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.
Ana Beatriz Chay Marroquín								3		2		
Antonio Manuel Cifuentes Gramajo								1	2			
Baldo Daniel Alvarado Sandoval							1	1	1	1	1	
Brandon Leonel Maldonado Santizo												1
Brener Elizandro Osorio Coche												1
Carlos Eduardo Orozco Gramajo							1	1				1
Carmen Lucia Canel Carranza												1
Cristian Rene Salazar Sandoval							1	1	1			
Cristian Rodrigo Toj Maldonado							2	1		4		1
Cristofer Elias Enriquez Diaz							2	1			1	1

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 58 registros

Anterior
1
2
3
4
5
6
Siguiente

 Calidad\_2018-11-1...xls ^
Mostrar todo

A continuación se muestra el detalle de los motivos y sub motivos de los errores críticos de acuerdo al listado correspondiente.



Nombre	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Confrontar al cliente		1	1			2
Brandon Leonel Maldonado Santizo			1			1
Mayquel Amairani Vasquez Velasquez		1				1
Conversaciones ajenas al servicio e interactuar con sus compañeros durante la llamada			1			1
Sayra Angelina Choc Quib De Cruz			1			1
Extender la llamada innecesariamente	1	1	1			3
Carmen Lucia Canel Carranza			1			1
Cristofer Elias Enríquez Diaz		1				1
Flor Evangelina Choxin Luc	1					1
Incumplimiento de lo indicado al cliente (mentirle)	1					1

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 54 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

Mostrar 10 registros

Buscar:

Motivo	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4		Semana 5		Total	
	Cont	%	Cont	%	Cont	%	Cont	%	Cont	%	Cont	%
Confrontar al cliente			1	6.67%	1	25.00%					2	4.88%
Conversaciones ajenas al servicio e interactuar con sus compañeros durante la llamada					1	25.00%					1	2.44%
Extender la llamada innecesariamente	1	6.67%	1	6.67%	1	25.00%					3	7.32%
Incumplimiento de lo indicado al cliente (mentirle)	1	14.29%									1	2.44%
Información incorrecta o incompleta consumo de saldo (cliente lo solicita)			3	20.00%							3	7.32%
Información incorrecta o incompleta sobre baja (requisitos básicos)					1	6.67%					1	2.44%
Información incorrecta o incompleta sobre roaming			1	6.67%							1	2.44%
Información incorrecta o incompleta sobre saldos o facturación			1	6.67%							1	2.44%
Lenguaje soez	1	14.29%									1	2.44%
Levantar el tono de voz al cliente	1	14.29%									1	2.44%

## 11. Productividad

Reporte de uso exclusivo de supervisión de calidad que permite visualizar la cantidad de evaluaciones realizadas por los analistas de Claro y del aliado. El reporte muestra el día y el horario en que las evaluaciones son realizadas, además la duración de la llamada y el tiempo que utilizo el analista en realizar la evaluación. Para generar los resultados del reporte debe seleccionarse el analista de calidad que se necesita visualizar en el filtro correspondiente.

Proveedor: Allied Global ▾
Año: 2018-01

Tipo muestra: Local ▾
Experiencia: Todos seleccionados (3) ▾



### Productividad

Nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Seleccione a un analista	Allan Keny Carrera Aquino ▾																														
Hora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

Tabla de datos

Análisis	Día	Hora de inicio	Hora de fin	Tiempo de auditoria	Tiempo de llamada
----------	-----	----------------	-------------	---------------------	-------------------

Mostrar 10 ▾ registros

Nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27				
juanf.garcia	12	14	13	11	12			14	11	19	16	10			10	3															
daryl.catalan	5	4	9	6	10			26	13	6	12	12			22	2	5														
ovidio.perez	4	9	2	5	11	8		17	4	11	14	2	4		15		2	1													
allan.carrera	3	10	4	2				12	9	6	7	5	1		18	6		1													
francis.donis	9	8	7	12	17			26	11	14	2	10	16		9																
hansel.perez	5	12	12	15	7			10	7	6	10	4	8		6		7														
luis.chac																															
luisa.lopez	7	4	5	8				11	7	11	9	7	10			4															
monica.lopez		2	8	6						4	10	3			6		3														
selvin.deleon	5		6	2	15			1	4	2	9						8														

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 11 registros

Anterior 1 2 Siguiente

123/151

Manual de Usuario Quality Performance  
MU\_SEPC\_QP\_24102018

Para visualizar el resultado por horario se elige nuevamente el analista de calidad que se necesita consultar.

Selección o un analista	Allan Keny Carrera Aquino																											
Hora	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
8:00-9:00																			2									
9:00-10:00																			1		1							
10:00-11:00	1	1	1																2									
11:00-12:00	1	1	1																3	6	1							
12:00-13:00				1	1	2																						
13:00-14:00		1	2																1	2	1							
14:00-15:00			1																1									
15:00-16:00				1																								
16:00-17:00									1										1		1							
17:00-18:00									1	1									2	1	2							

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 13 registros

Anterior 1 2 Siguiente

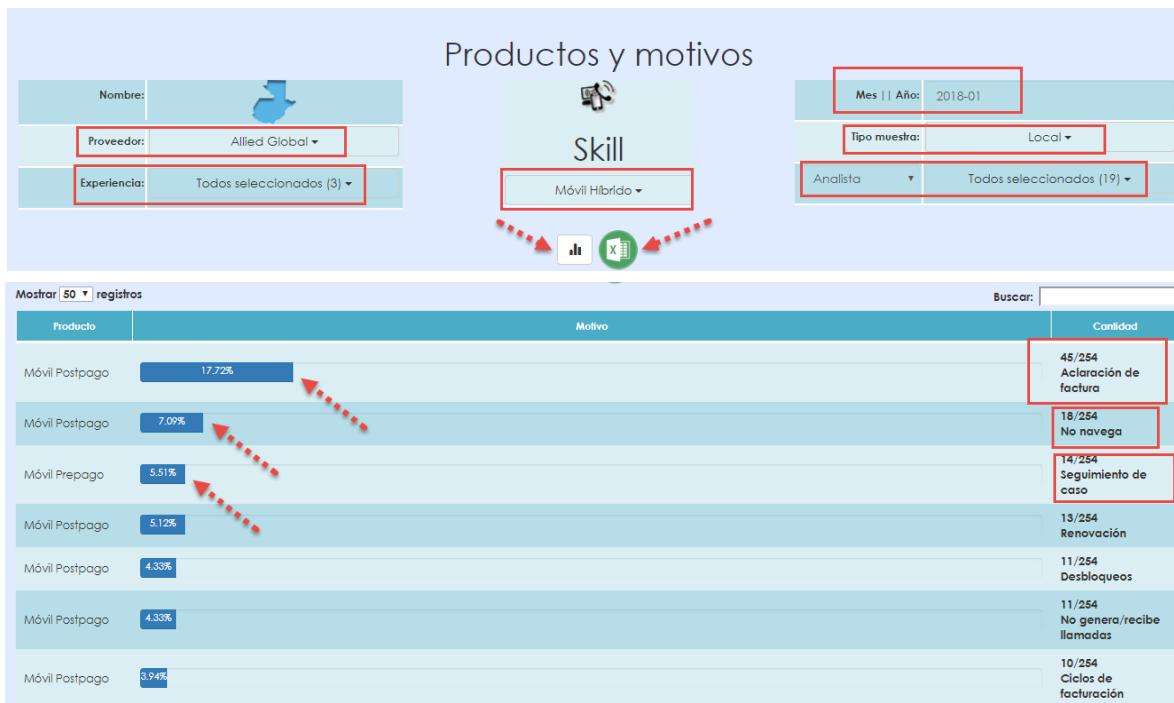
Analista	Día	Hora de inicio	Hora de fin	Tiempo de auditoría	Tiempo de llamada
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-15	08:32:38	08:34:12	00:01:34	00:03:34
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-15	08:58:35	08:59:53	00:01:18	00:07:36
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-15	09:13:24	09:41:01	00:27:37	00:02:51
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-18	09:28:28	09:28:44	00:00:16	00:03:55
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-15	10:12:36	10:18:20	00:05:44	00:03:48
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-10	10:26:00	10:27:12	00:01:12	00:04:02
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-03	10:32:34	10:34:30	00:01:56	00:08:45
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-04	10:37:21	10:38:48	00:01:27	00:06:31
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-02	10:47:46	10:49:47	00:02:01	00:04:45
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-10	10:53:17	10:54:39	00:01:22	00:06:34
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-09	11:00:02	11:04:35	00:04:33	00:03:46
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-04	11:00:15	11:00:58	00:00:43	00:06:45
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-08	11:06:12	11:07:42	00:01:30	00:13:00
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-09	11:06:54	11:09:53	00:02:59	00:04:09
Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-09	11:10:17	11:12:58	00:02:41	00:01:55

Mostrando registros del 1 al 15 de un total de 84 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

## 12. Productos y motivos

El reporte permite visualizar el motivo de las llamadas registradas en las boletas de evaluación ordenando los motivos del mayor al menor evaluado. La información se puede filtrar por analistas de calidad, supervisores o managers.



### 13. RPC

El reporte RPC (Resolución al Primer Contacto), Permite visualizar los resultados de los rubros de la sección “solución” contenida en las boletas de evaluación. Los resultados pueden filtrarse por analistas de calidad, supervisores y managers, además debe de seleccionarse el skill de boleta que se necesita visualizar.

The screenshot shows the search parameters for the RPC report:

- Name:** Claro
- Provider:** Allied Global
- Experience:** Todos seleccionados (3)
- Skill:** Móvil Híbrido
- Date:** Mes || Año: 2018-01
- Type:** Local
- Manager:** Todos seleccionados (9)
- Report Type:** Barra (Bar chart) and Excel (XLSX)

A continuación se muestran por medio de graficas los resultados del rubro de solución y apego a procedimiento.



Seguidamente puede visualizarse el nombre de los asesores que solucionan y no solucionan, así como los asesores que se apegan o no al procedimiento, seleccionando la información de los filtros.

The table displays advisor names and their solution status across five weeks (Sem. 1 to Sem. 5). The 'Si soluciona' filter is highlighted.

Asesor	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Total
Ana Beatriz Chay Marroquin	1	1	2			4
Antonio Manuel Cifuentes Aromajo	1	2	2			5
Aura Magdalena Sanchez Donado		1	1			2
Baldy Daniel Alvarado Sandoval	2	1	1			4
Brandon Leonel Maldonado Sandoval	1	2	2	1		6
Carlos Eduardo Orozco Gramajo	1	1	1			3
Carmen Lucia Conci Carranza	2	1	1			4
Cristian Rene Salazar Sandoval		2				2
Cristian Roafigo Tof Maldonado	1		2			3
Cristoffer Eladio Enriquez Diaz	1	2	2			5

## 14. Feedback

El reporte de feedback se utiliza para controlar la cantidad y el estado de las constancias de las retroalimentaciones relacionadas a las evaluaciones de calidad, segmentando las constancias por el color de las notas obtenidas (verde, amarillo y rojo). Los resultados son mostrados por semana, detallando la cantidad de constancias del mes seleccionado que se encuentran en estado confirmado, la cantidad en estado enviado y la cantidad en estado pendiente.

Proveedor: Allied Global ▾

Tipo muestra: Local ▾



Feedback

Año: 2018-07

Experiencia: Todos seleccionados (3) ▾

Mostrar 6 ▾ registros

Semana 1							Semana 2							Semana 3							Semana 4							Semana 5							Buscar:	
Analista	●	●	●	●	●	Total	●	●	●	●	●	Total	●	●	●	●	●	Total	●	●	●	●	Total	●	●	●	●	Total	●	●	●	Total	Enviado			
allan.carrera	6	1	2	2		9	7		8	8	15			6	6	6			4	4	4		1	1	1	1	35									
daryl.catalan	5	1				6	40	3	2	43	36	5	4	2	45			50	4	9	3	63	24	2	5	4	31	16	> Ampliar							
francis.donis								7	7	7									7	7	7			1	1	1	15									
hansel.perez	4	3				7	46	6	4	1	56	43	2	6	6	51	49	4	3	2	56	30	5	2	2	37	207									
luisa.lopez	4	1	2	2		7	4	3	7	7	14			8	8	8			2	2	2			1	1	1	32									
martinez.julia						39	3	2	42	19	6	5	26	5		3	3	8				2	2	2		77										

Buscar:

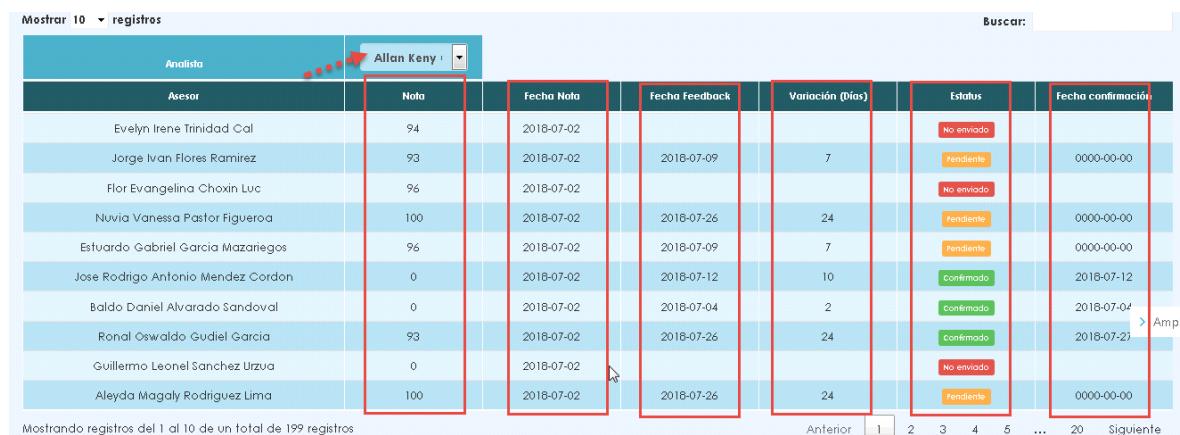
Semana 5					Mensual					
●	●	●	●	Total	Enviado		Pendiente		%Pendiente	
				1	1	1	35	164	82%	
24	2	5	4	31	188		55	23	> Ampliar	
				1	1	1	15	200	93%	
30	5	2	2	37	207		28	12%		
				1	1	1	32	172	84%	
				2	2	2	77	228	75%	

Anterior 1 2 Siguiente

Adicionalmente se visualiza en graficas de barras horizontales la cantidad de constancias de retroalimentaciones confirmadas en color verde y la cantidad pendientes de realizar por analista de calidad.



Seguidamente puede visualizarse las evaluaciones realizadas por cada analista de calidad seleccionándolo en el filtro correspondiente, mostrando el sistema la fecha en que se cargó la boleta de evaluación, la fecha en la que se creó la constancia de retroalimentación y la fecha en la que fue confirmada la retroalimentación, generando control de los días transcurridos entre la fecha de generación de la evaluación y la fecha en la que se generó la constancia de retroalimentación, indicando además el estado en el que se encuentra dicha constancia de retroalimentación (No enviado, Pendiente o Confirmado).



Mostrar 10 ▾ registros

Analista: Allan Keny Carrera Aquino

Buscar:

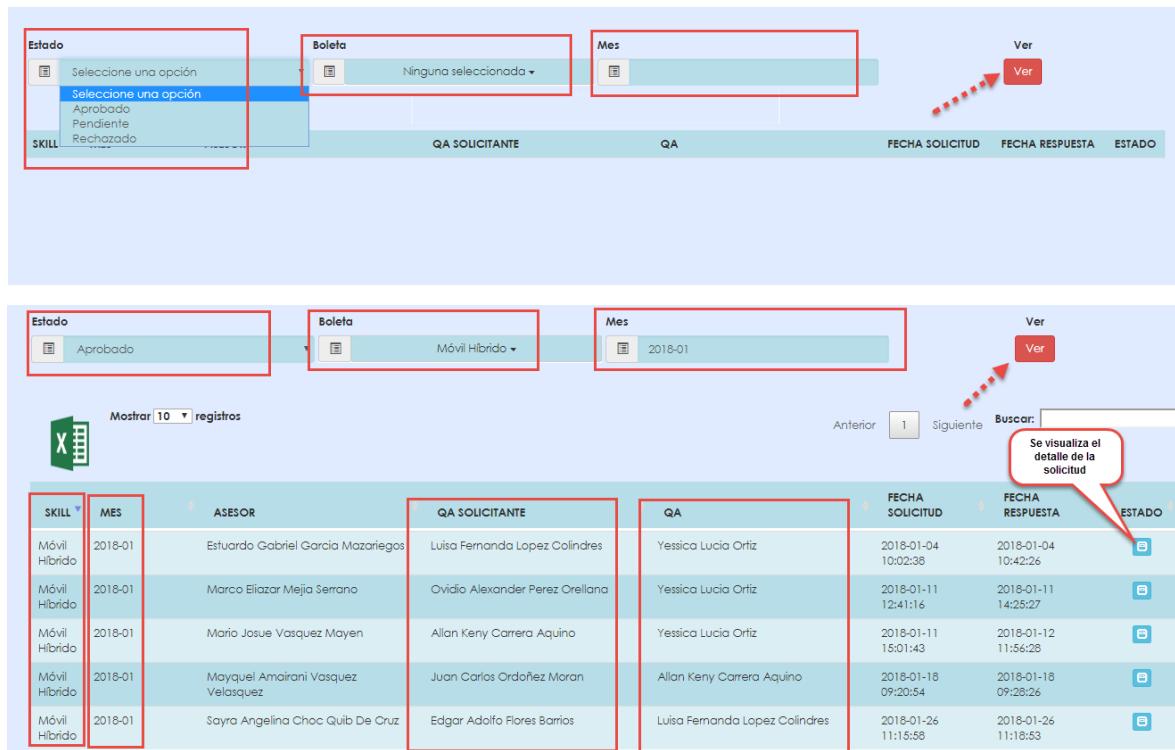
Asesor	Nota	Fecha Nota	Fecha Feedback	Variación (Días)	Estatus	Fecha confirmación
Evelyn Irene Trinidad Cal	94	2018-07-02	2018-07-09	7	No enviado	0000-00-00
Jorge Ivan Flores Ramirez	93	2018-07-02	2018-07-09	7	Pendiente	0000-00-00
Flor Evangelina Choxin Luc	96	2018-07-02	2018-07-26	24	No enviado	0000-00-00
Nuvia Vanessa Pastor Figueroa	100	2018-07-02	2018-07-09	7	Pendiente	0000-00-00
Estuardo Gabriel Garcia Mazariegos	96	2018-07-02	2018-07-12	10	Confirmado	2018-07-12
Jose Rodrigo Antonio Mendez Cordon	0	2018-07-02	2018-07-04	2	Confirmado	2018-07-04
Baldo Daniel Alvarado Sandoval	0	2018-07-02	2018-07-26	24	Confirmado	2018-07-23
Ronal Oswaldo Gudiel Garcia	93	2018-07-02	2018-07-26	24	Confirmado	2018-07-23
Guillermo Leonel Sanchez Urzua	0	2018-07-02	2018-07-26	24	No enviado	0000-00-00
Aleyda Magaly Rodriguez Lima	100	2018-07-02	2018-07-26	24	Pendiente	0000-00-00

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 199 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 20 Siguiente

## 15. Reevaluaciones

El reporte se utiliza para visualizar las solicitudes de reevaluación generadas a los analistas de calidad en sus diferentes estados (aprobadas, rechazadas y pendientes), segmentando por skill de boleta y fecha.

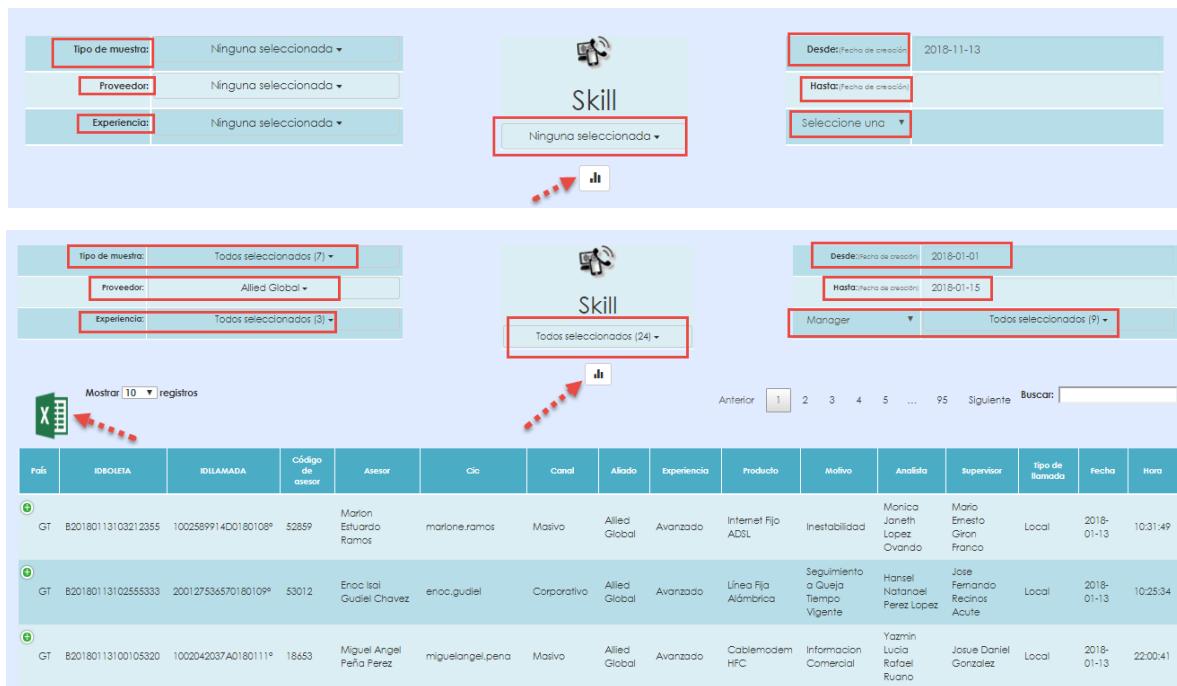


The screenshot shows two views of a reporting interface. The top view is the search screen with filters for Estado (Skill: Aprobado, Pendiente, Rechazado), Boleta (Móvil Híbrido), and Mes (2018-01). The bottom view shows the resulting table of reevaluation requests, with a callout pointing to the 'Ver' (View) button for a specific row.

ESTADO	ASADOR	QA SOLICITANTE	QA	FECHA SOLICITUD	FECHA RESPUESTA	ESTADO
Móvil Híbrido	Estuardo Gabriel Garcia Mazariegos	Luisa Fernanda Lopez Colindres	Yessica Lucia Ortiz	2018-01-04 10:02:38	2018-01-04 10:42:26	
Móvil Híbrido	Marco Eliazar Mejia Serrano	Ovidio Alexander Perez Orellana	Yessica Lucia Ortiz	2018-01-11 12:41:16	2018-01-11 14:25:27	
Móvil Híbrido	Mario Josue Vasquez Mayen	Allan Keny Carrera Aquino	Yessica Lucia Ortiz	2018-01-11 15:01:43	2018-01-12 11:56:28	
Móvil Híbrido	Mayquel Amairani Vasquez Velasquez	Juan Carlos Ordoñez Moran	Allan Keny Carrera Aquino	2018-01-18 09:20:54	2018-01-18 09:28:26	
Móvil Híbrido	Sayra Angelina Choc Quib De Cruz	Edgar Adolfo Flores Barrios	Luisa Fernanda Lopez Colindres	2018-01-26 11:15:58	2018-01-26 11:16:53	

## 16. Descarga de Data

Esta función se utiliza para filtrar la data de forma personalizada de acuerdo a las necesidades de cada usuario, la data configurada en los filtros se puede visualizar en pantalla y exportarse a documento de Excel.



The screenshot illustrates the 'Skill' search function. At the top, three filter panels are shown:

- Panel 1 (Left):** Tipo de muestra: Ninguna seleccionada ▾; Proveedor: Ninguna seleccionada ▾; Experiencia: Ninguna seleccionada ▾.
- Panel 2 (Center):** Skill icon; Ninguna seleccionada ▾.
- Panel 3 (Right):** Desde: Fecha de creación: 2018-11-13; Hasta: Fecha de creación; Seleccione una ▾.

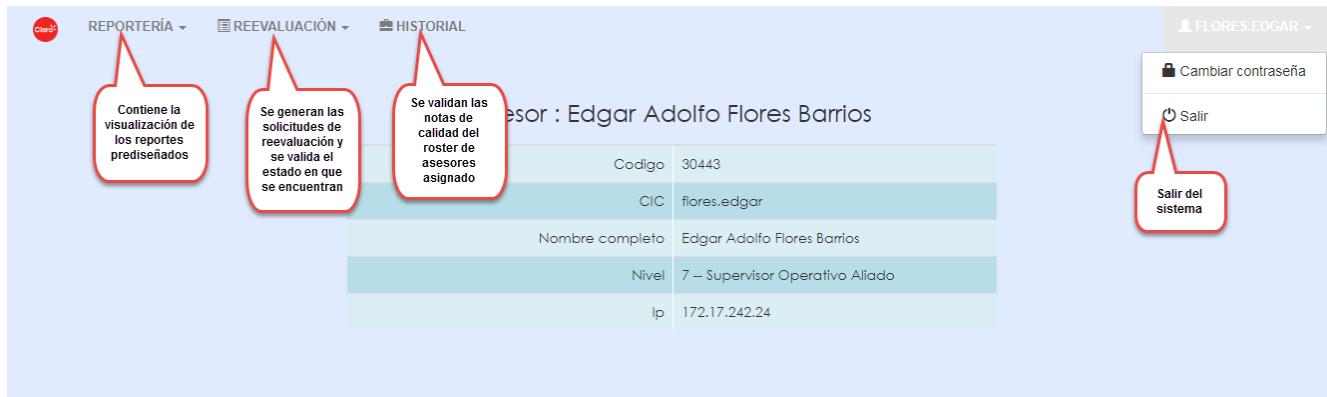
A red arrow points from the 'Skill' icon to a data grid below. The grid shows the following information:

País	IDOLETA	IDILAMADA	Código de asesor	Asesor	Cic	Canal	Aliado	Experiencia	Producto	Motivo	Análisis	Supervisor	Tipo de llamada	Fecha	Hora
GT	B20180113103212355	1002589914D0180108 <sup>a</sup>	52859	Marlon Estuardo Ramos	marlone.ramos	Masivo	Allied Global	Avanzado	Internet Fijo ADSL	Inestabilidad	Monica Janeth Lopez Ovando	Mario Brierto Giron Franco	Local	2018-01-13	10:31:49
GT	B20180113102555333	200127536570180109 <sup>a</sup>	53012	Enoc Isai Gudiel Chavez	enoc.gudiel	Corporativo	Allied Global	Avanzado	Línea Fija Alámbrica	Seguimiento a Queja Tiempo Vigente	Hansel Nataniel Perez Lopez	José Fernando Reclinos Acute	Local	2018-01-13	10:25:34
GT	B20180113100105320	1002042037A0180111 <sup>a</sup>	18653	Miguel Angel Pérez Pérez	miguelangel.pena	Masivo	Allied Global	Avanzado	Cablemodem HFC	Información Comercial	Yazmin Lucia Rafael Ruano	Josue Daniel Gonzalez	Local	2018-01-13	22:00:41

At the bottom left, there is a 'Mostrar 10 ▾ registros' button. At the bottom right, there are navigation buttons: Anterior, 1, 2, 3, 4, 5, ..., 95, Siguiente, Buscar: [ ].

## PERFIL SUPERVISOR OPERATIVO

### Funciones Generales

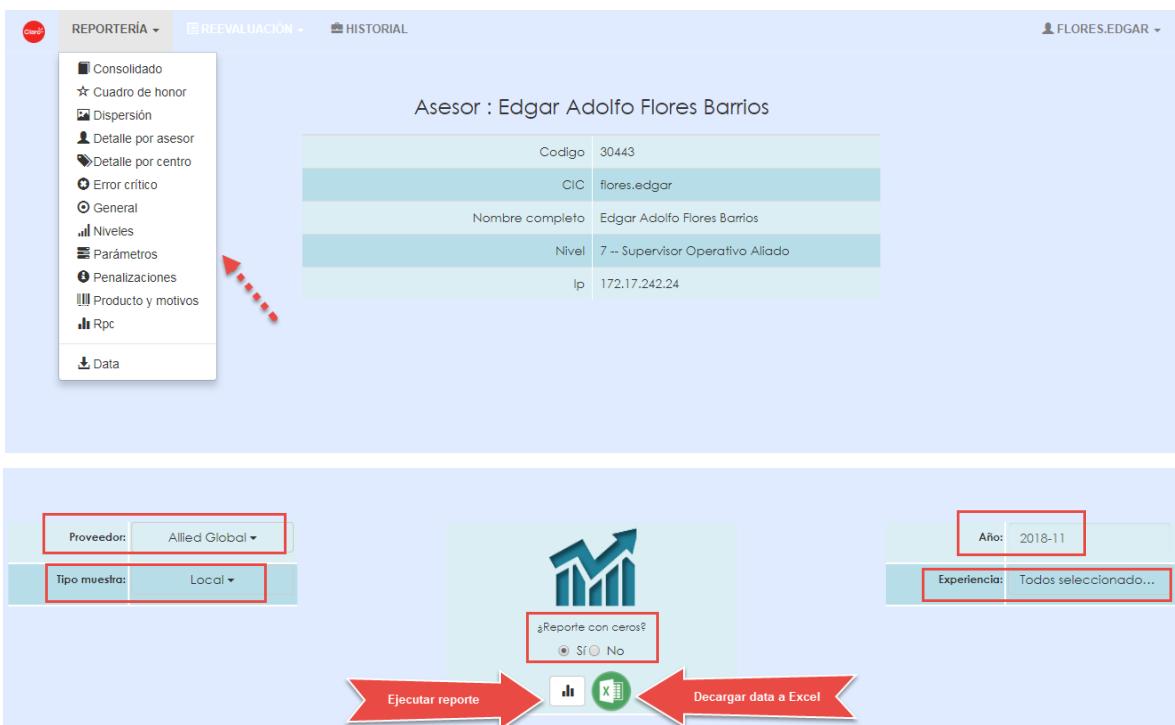


Supervisor : Edgar Adolfo Flores Barrios	
Código	30443
CIC	flores.edgar
Nombre completo	Edgar Adolfo Flores Barrios
Nivel	7 -- Supervisor Operativo Aliado
Ip	172.17.242.24

## Menú Reporteria

### Generalidades

El menú permite visualizar los reportes prediseñados generados por la data de las evaluaciones de calidad. Los reportes se generan por medio de un sistema de filtros que permiten delimitar los resultados que se necesitan visualizar, los principales filtros son: proveedor, tipo de muestra, año y experiencia. Los reportes se pueden generar excluyendo los errores críticos y adicionalmente exportar a Excel la data filtrada. Para ejecutar el reporte se debe presionar “el icono de barras”.



The screenshot displays the Quality Performance software interface. At the top, there are three tabs: REPORTERIA (selected), REEVALUACIÓN, and HISTORIAL. On the right, a user profile shows "FLORES.EDGAR". The main area shows a summary for "Asesor : Edgar Adolfo Flores Barrios" with details like Código: 30443, CIC: flores.edgar, Nombre completo: Edgar Adolfo Flores Barrios, Nivel: 7 -- Supervisor Operativo Aliado, and Ip: 172.17.242.24. To the left, a sidebar titled "REPORTERIA" lists various report types: Consolidado, Cuadro de honor, Dispersión, Detalle por asesor, Detalle por centro, Error crítico, General, Niveles, Parámetros, Penalizaciones, Producto y motivos, Rpc, and Data. A red dashed arrow points from the "Data" option in the sidebar to the "Reporte con ceros?" section in the bottom panel. The bottom panel contains filters for Proveedor (Allied Global), Tipo muestra (Local), Año (2018-11), and Experiencia (Todos seleccionado...). It also features a central chart icon with a question mark and two buttons: "Ejecutar reporte" (Execute report) and "Decargar data a Excel" (Download data to Excel).

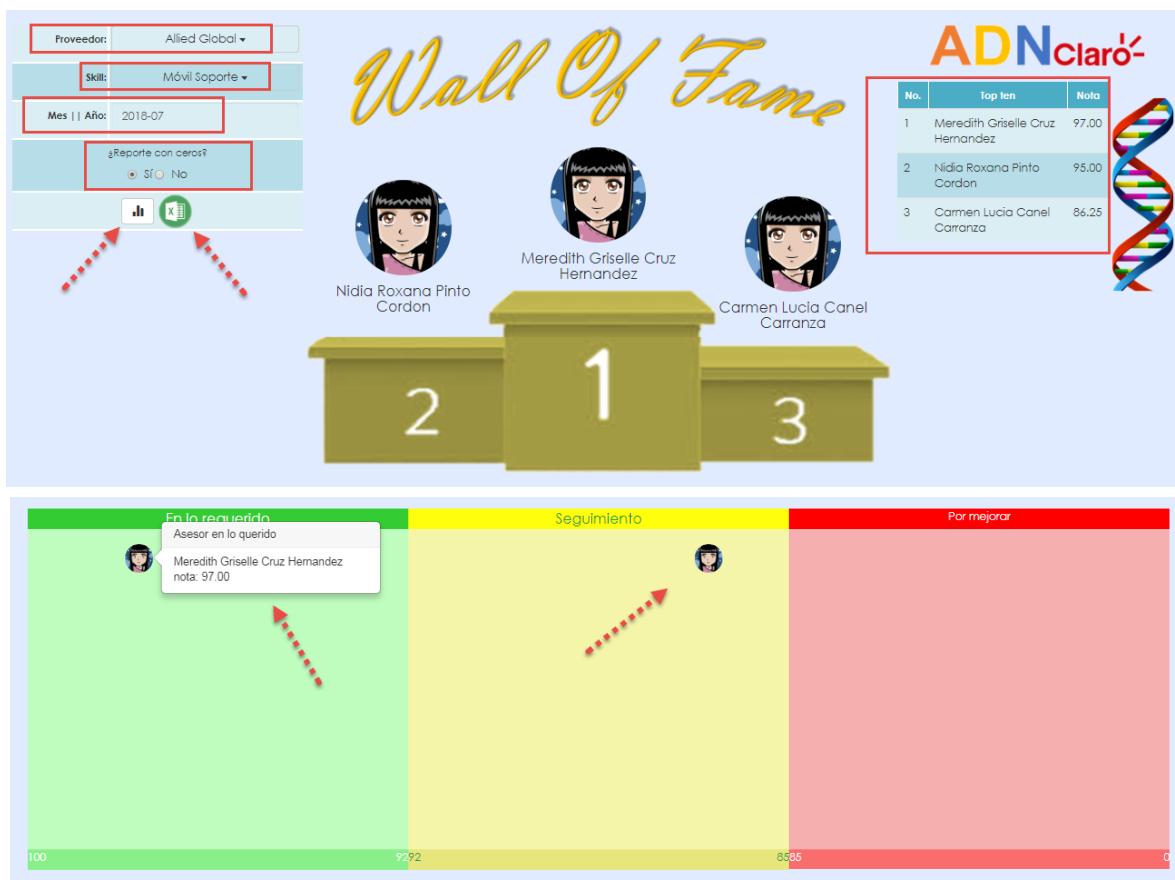
## 1. Consolidado de notas

Permite visualizar el estado de las notas de calidad de los últimos meses por "skill de boleta".



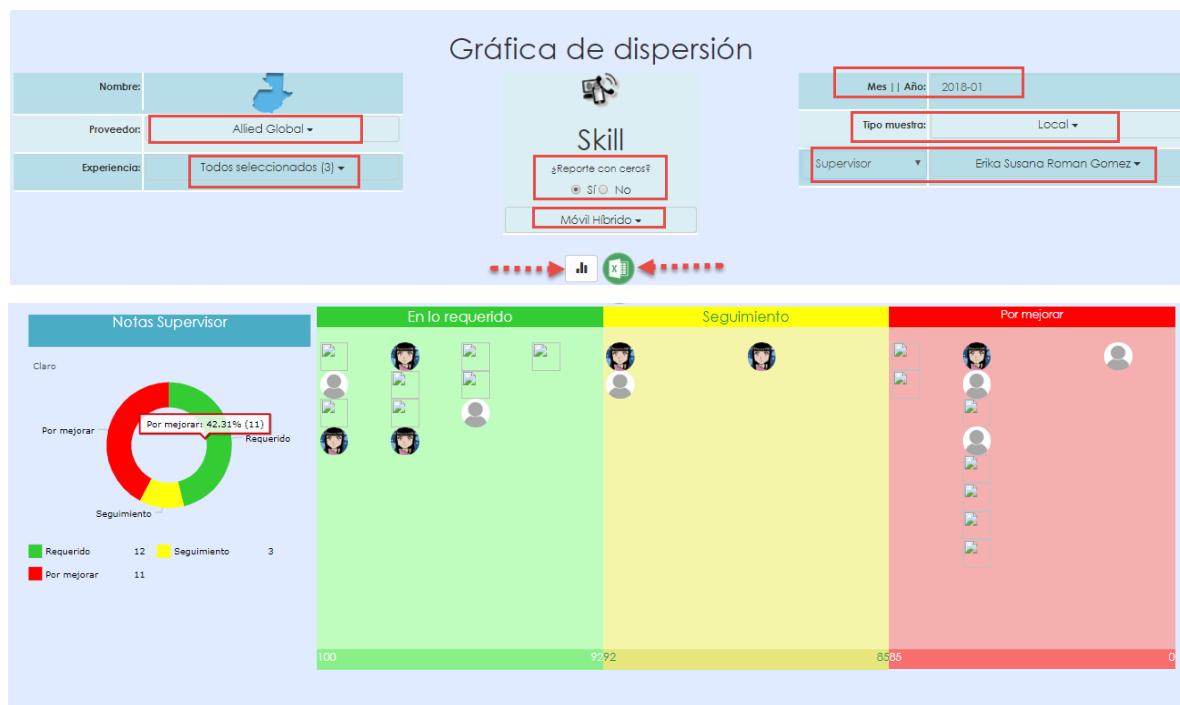
## 2. Cuadro de honor

El reporte cuadro de honor permite visualizar el top de asesores de acuerdo a los resultados de las notas de calidad por skill, destacando a las primeras 3 posiciones las cuales aparecen en el podio de premiación por medio de los respectivos avatars, adicionalmente muestra la posición del resto de asesores del skill de acuerdo a sus notas y siguiendo la lógica de los tres colores de los resultados de evaluación (Verde en lo requerido, amarillo en seguimiento y rojo por mejorar), además puede visualizarse el nombre y nota promedio de cada asesor presionando las imágenes de los avatars.



### 3. Gráfica de dispersión

Reporte diseñado para los supervisores operativos que permite visualizar los resultados de las notas de calidad del roster asignado a un supervisor en específico, visualizando las notas promedios de los asesores por medio de sus respectivos avatars y de acuerdo al color de nota obtenido (verde, amarillo y rojo). Es importante que al realizar los filtros para generar el reporte el supervisor elegido corresponda al skill seleccionado.



#### 4. Detalle por asesor

Este reporte permite visualizar los resultados de las notas promedio de calidad por semana correspondientes al roster de asesores asignado a los analistas de calidad, supervisores o managers. El reporte permite seleccionar más de un analista de calidad, supervisor o manager a la vez , así mismo muestra el resultado promedio global de la cantidad de evaluaciones realizadas durante el mes.

Nombre: 

Proveedor: Allied Global ▾

Experiencia: Todos seleccionados (3) ▾

  
Skill

Reporte con ceros?

Sí  No

**Chat Móvil**

- Chat Móvil
- Chat Multimedia
- Corporativo Móvil
- Corporativo Multimedia
- Despacho
- Directorio telefónico
- Mail Corporativo Móvil
- Mail Corporativo Multimedia
- Mail Móvil
- Mail Multimedia
- Mail telered
- Mesa de control
- Móvil Híbrido
- Multimedia Información

Mes || Año: 2018-01

Tipo muestra: Ninguna seleccionada ▾

Analista ▾ Allan Keny Carrera Aquino ▾

Detalle por asesor

Nombre: 

Proveedor: Allied Global ▾

Experiencia: Todos seleccionados (3) ▾

  
Skill

Reporte con ceros?

Sí  No

**Móvil Híbrido**

Mes || Año: 2018-01

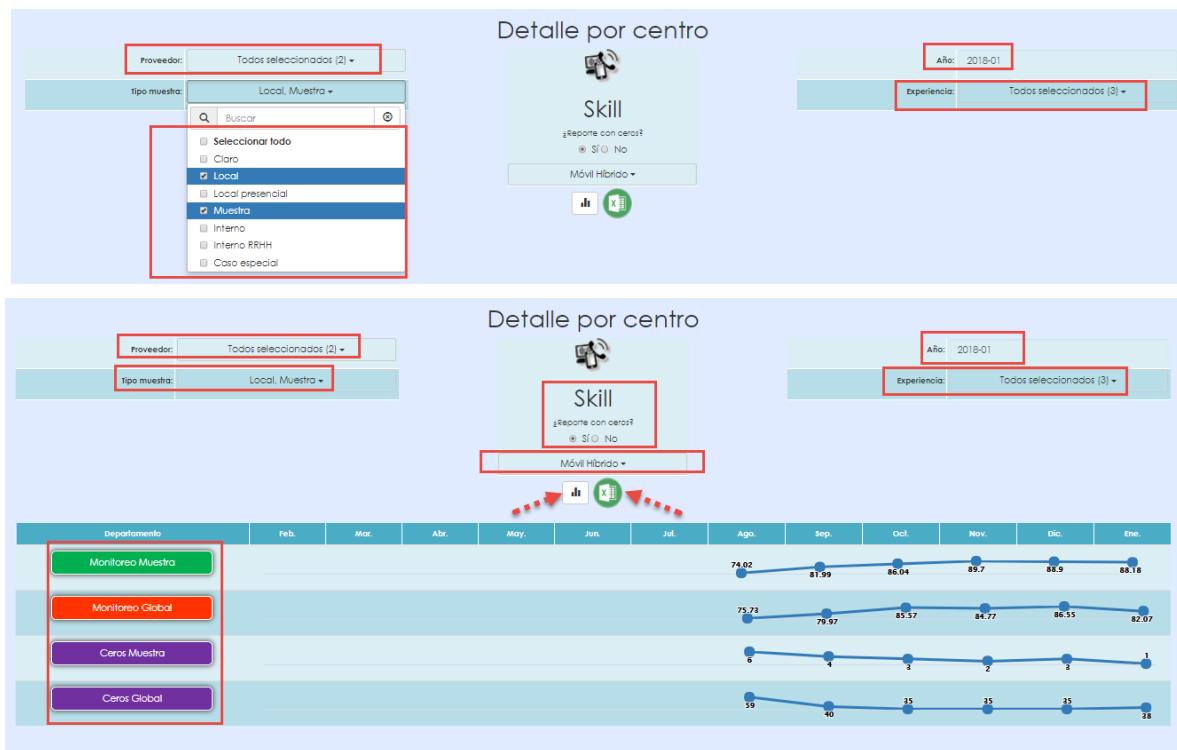
Tipo muestra: Local ▾

Analista ▾ Allan Keny Carrera Aquino ▾

Nombre	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4		Semana 5		Total Calidad	
	Nota	Cont	Nota	Cont	Nota	Cont	Nota	Cont	Nota	Cont	Nota	Cont
Ana Beatriz Chay Marroquin	 89	1	 100	1	 100	2				 97	4	
Gerson Manuel Felipe Lanceria	 0	1	 100	1	 93	2				 72	4	
Monica Gisselle Navichoque Guerrero	 89	1	 93	1	 89	1	 96	1		 92	4	
Omar Alejandro Rosales Mazariegos	 100	1	 94	1	 50	2				 74	4	
Sergio Efrain Mendez Garcia	 100	1	 100	1	 100	2				 100	4	
Karen Patricia Rivera Veltz			 92	1	 95	2				 94	3	

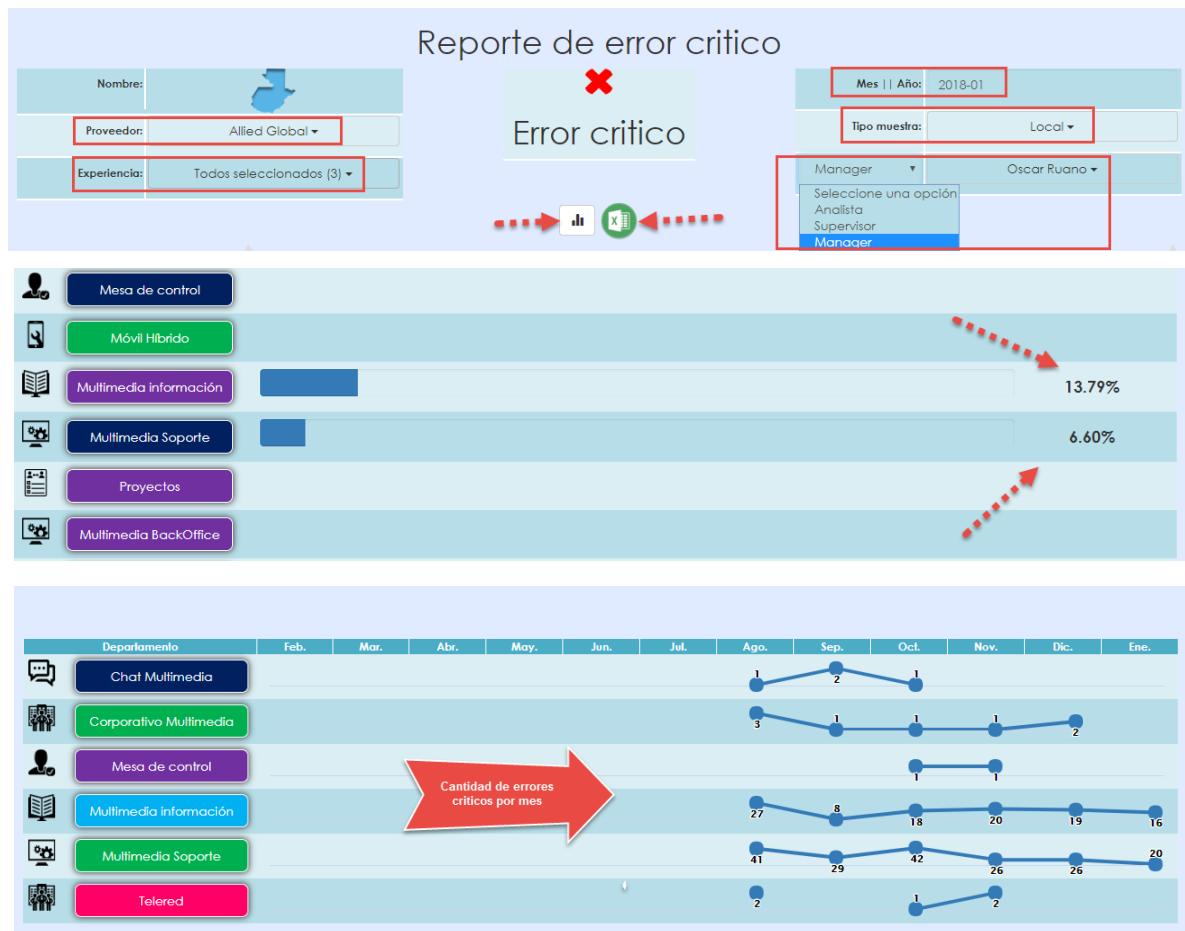
## 5. Detalle por centro

Reporte que permite visualizar de forma comparativa los resultados de la muestra realizada por Claro y los resultados globales de las evaluaciones realizadas por el aliado en relación a un skill de boleta en específico. Para la configuración de filtros de este reporte se debe seleccionar en el filtro de proveedor Claro y aliado, en el tipo de muestra local y muestra. El reporte también genera resultados comparativos de los errores críticos detectados por calidad Claro y calidad aliado.



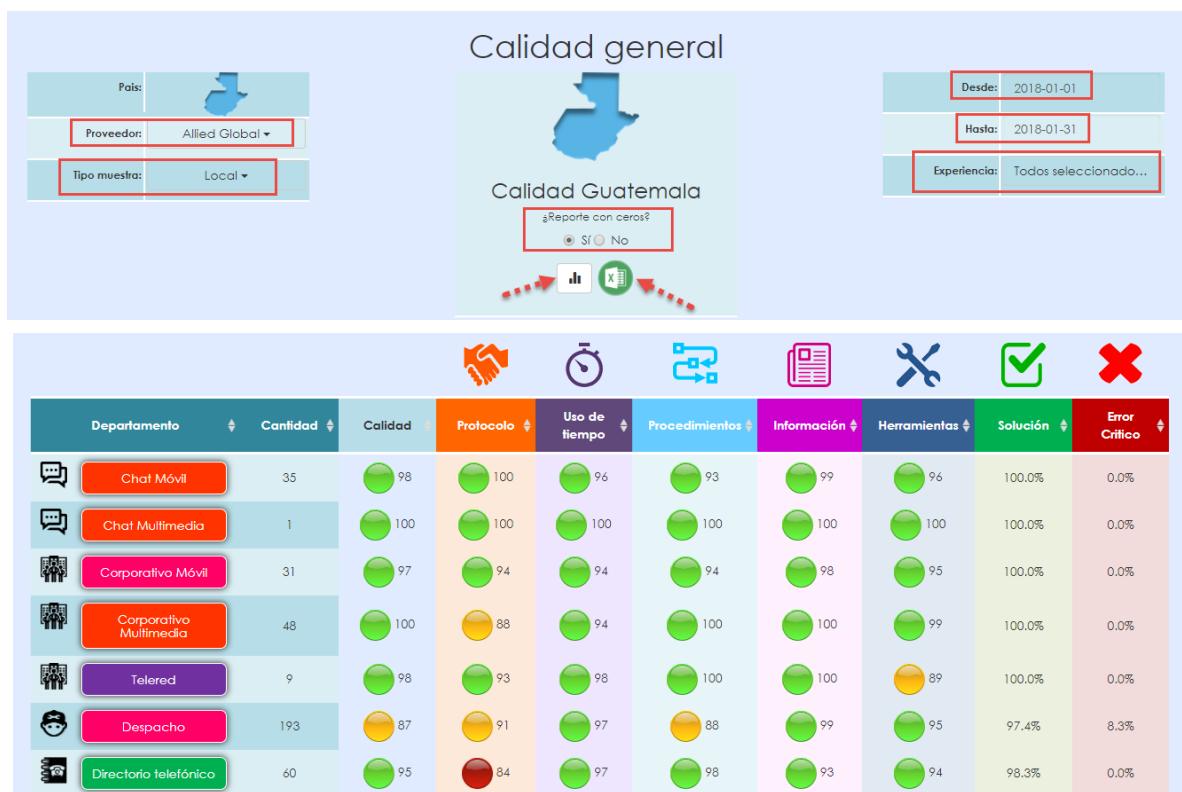
## 6. Error crítico

El reporte de error crítico permite visualizar de forma general el porcentaje que representa la cantidad de errores críticos detectados en relación a la cantidad de evaluaciones realizadas filtrado por analista de calidad, supervisor o manager y también la cantidad de errores críticos detectados por mes.



## 7. General

El reporte general permite visualizar los resultados promedio de las notas de calidad por skill de boleta de cada una de las secciones contenidas en la boleta de evaluación (protocolo, uso de tiempo, procedimientos, información, herramientas, solución), así como el resultado de la nota oficial global y porcentaje de errores críticos. Para generar este reporte se debe ingresar la fecha de inicio y fecha de fin en la configuración de filtros.



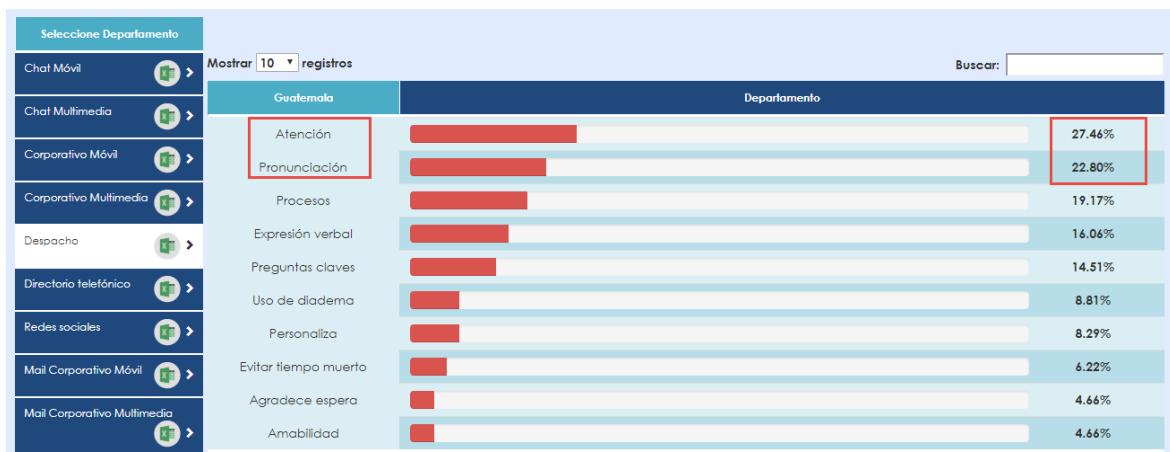
## 8. Niveles

El reporte de niveles permite visualizar el top de los rubros penalizados en las evaluaciones de calidad, mostrando los niveles relacionados con el porcentaje de penalización de cada rubro. El reporte se genera realizando la configuración de los filtros y presionando “el icono de flecha” en color blanco sobre el skill de boleta que se necesita consultar.

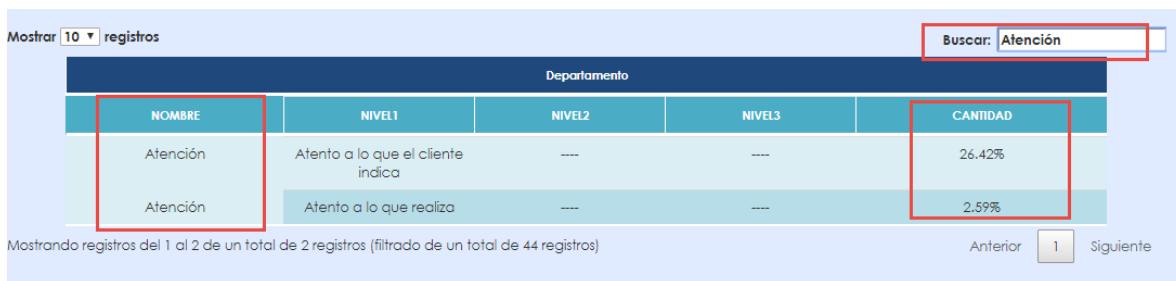


Departamento				
NOMBRE	NIVEL1	NIVEL2	NIVEL3	CANTIDAD
Despacho				3

Seguidamente se mostrará en pantalla un gráfico de barras horizontales que corresponden a los rubros penalizados en relación al skill de boleta seleccionado.



En la parte inferior aparecerá el top de niveles penalizados, en donde al colocar el nombre del rubro en la opción buscar puede filtrarse para que solamente muestre los niveles relacionados con un rubro en específico.



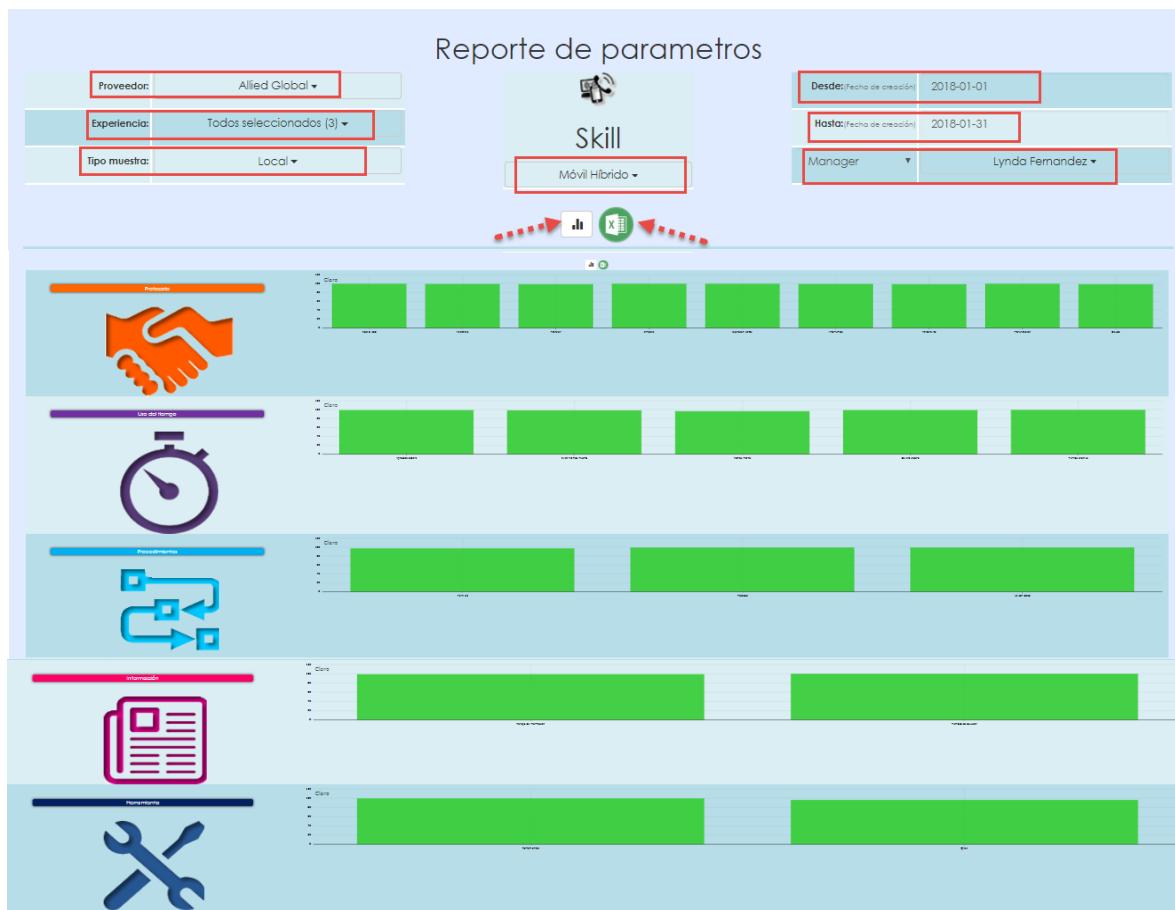
The table shows the top penalized levels for the 'Atención' skill. The levels and their quantities are:

NOMBRE	CANTIDAD
Atento a lo que el cliente indica	26.42%
Atento a lo que realiza	2.59%

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 44 registros)

## 9. Parámetros

El reporte de parámetros permite visualizar el cumplimiento de los rubros ponderables de las secciones de la boleta de evaluación por skill de boleta. En caso de cumplimiento del 80% al 100 % del rubro, las barras se mostrarán en color verde, si el cumplimiento es del 60% al 80% se mostrará en amarillo y menor al 60% se mostrará en color rojo. Los resultados podrán filtrarse por analistas de calidad, supervisores o managers y deberá ingresarse fecha de inicio y fecha de fin en los filtros.



## 10. Penalizaciones

El reporte de penalizaciones permite visualizar a detalle el comportamiento de los errores críticos correspondientes a un skill de boleta, filtrado por manager.

**Reporte de penalizaciones**

Nombre: 

Proveedor: Allied Global ▾

Experiencia: Todos seleccionados (3) ▾

 Skill

Móvil Híbrido ▾

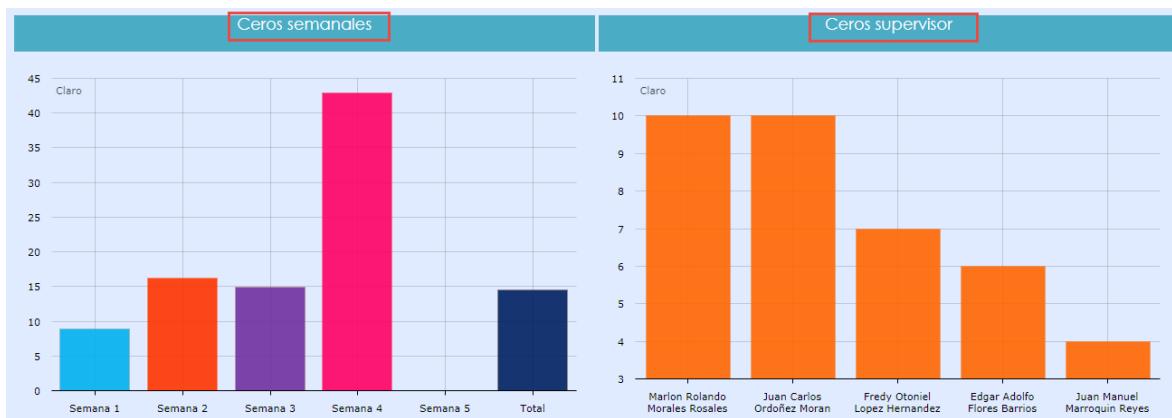
Mes || Año: 2018-01

Tipo muestra: Local ▾

Manager ▾ Mario Solares ▾

El reporte muestra los resultados de errores críticos por semana correspondientes al mes seleccionado y el comparativo de los errores críticos entre los supervisores del skill.



Seguidamente se visualiza el detalle histórico por asesor.

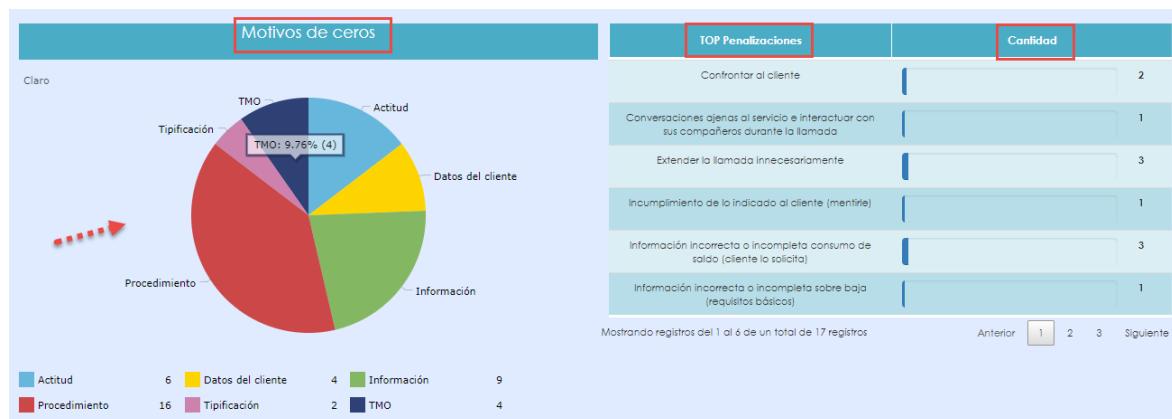
Nombre	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.
Ana Beatriz Chay Marroquín								3		2		
Antonio Manuel Cifuentes Gramajo								1	2			
Baldo Daniel Alvarado Sandoval							1	1	1	1	1	
Brandon Leonel Maldonado Santizo												1
Brener Elizandro Osorio Coche												1
Carlos Eduardo Orozco Gramajo							1	1				1
Carmen Lucia Canel Carranza												1
Cristian Rene Salazar Sandoval							1	1	1			
Cristian Rodrigo Toj Maldonado							2	1		4		1
Cristofer Elias Enriquez Diaz							2	1			1	1

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 58 registros

Anterior
1
2
3
4
5
6
Siguiente

 Calidad\_2018-11-1...xls ^
Mostrar todo

A continuación se muestra el detalle de los motivos y sub motivos de los errores críticos de acuerdo al listado correspondiente.



Nombre	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
Confrontar al cliente		1	1			2
Brandon Leonel Maldonado Santizo			1			1
Mayquel Amairani Vasquez Velasquez		1				1
Conversaciones ajenas al servicio e interactuar con sus compañeros durante la llamada			1			1
Sayra Angelina Choc Quib De Cruz			1			1
Extender la llamada innecesariamente	1	1	1			3
Carmen Lucia Canel Carranza			1			1
Cristofer Elias Enríquez Diaz		1				1
Flor Evangelina Choxin Luc	1					1
Incumplimiento de lo indicado al cliente (mentirle)	1					1

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 54 registros

Anterior 1 2 3 4 5 6 Siguiente

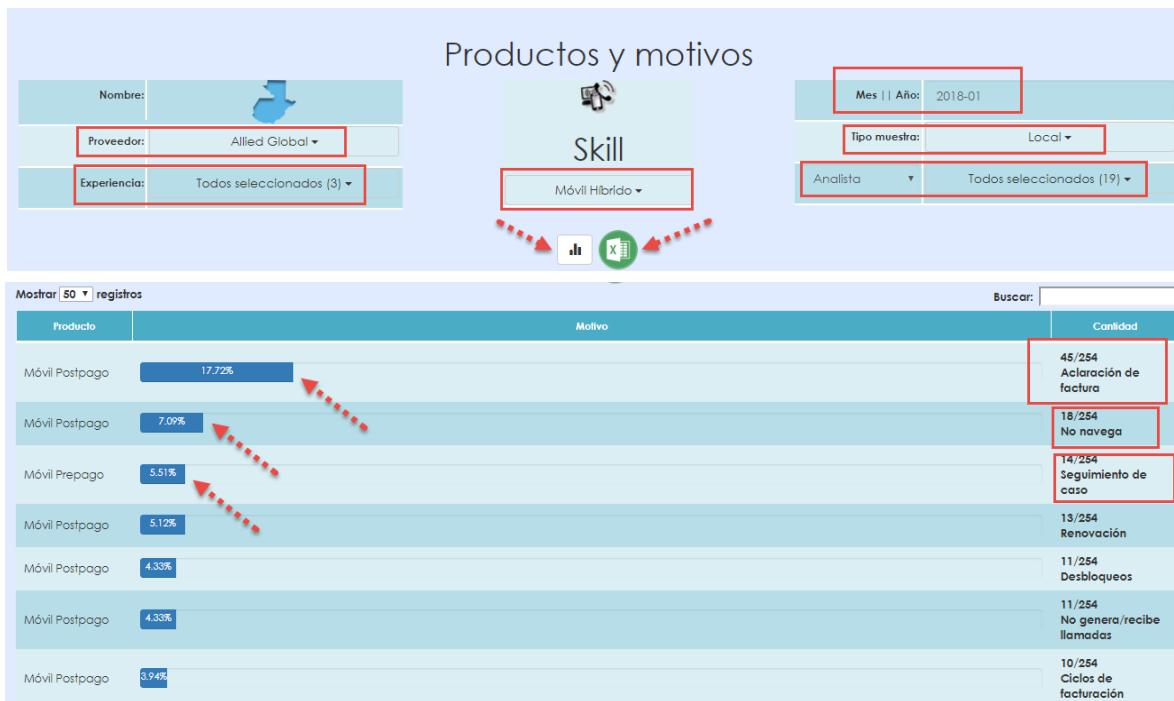
Mostrar 10 registros

Buscar:

Motivo	Semana 1		Semana 2		Semana 3		Semana 4		Semana 5		Total	
	Cont	%	Cont	%	Cont	%	Cont	%	Cont	%	Cont	%
Confrontar al cliente			1	6.67%	1	25.00%					2	4.88%
Conversaciones ajenas al servicio e interactuar con sus compañeros durante la llamada					1	25.00%					1	2.44%
Extender la llamada innecesariamente	1	6.67%	1	6.67%	1	25.00%					3	7.32%
Incumplimiento de lo indicado al cliente (mentirle)	1	14.29%									1	2.44%
Información incorrecta o incompleta consumo de saldo (cliente lo solicita)			3	20.00%							3	7.32%
Información incorrecta o incompleta sobre baja (requisitos básicos)					1	6.67%					1	2.44%
Información incorrecta o incompleta sobre roaming			1	6.67%							1	2.44%
Información incorrecta o incompleta sobre saldos o facturación			1	6.67%							1	2.44%
Lenguaje soez	1	14.29%									1	2.44%
Levantar el tono de voz al cliente	1	14.29%									1	2.44%

## 11. Productos y motivos

El reporte permite visualizar el motivo de las llamadas registradas en las boletas de evaluación ordenando los motivos del mayor al menor evaluado. La información se puede filtrar por analistas de calidad, supervisores o managers.



## 12. RPC

El reporte RPC (Resolución al Primer Contacto), Permite visualizar los resultados de los rubros de la sección “solución” contenida en las boletas de evaluación. Los resultados pueden filtrarse por analistas de calidad, supervisores y managers, además debe de seleccionarse el skill de boleta que se necesita visualizar.



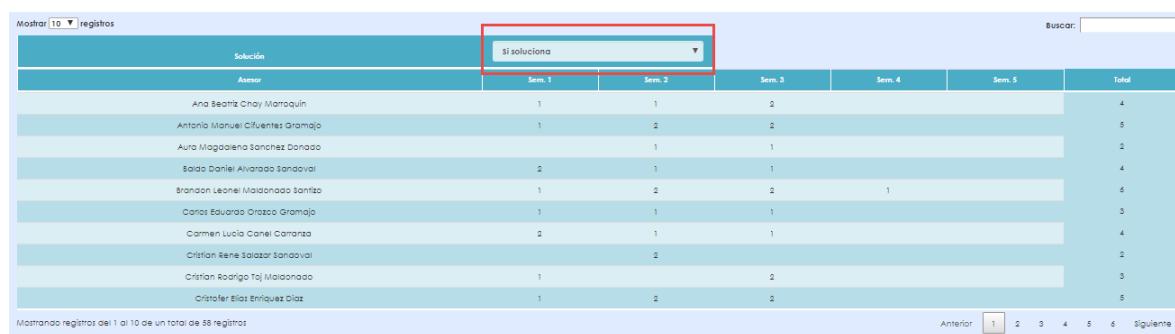
The screenshot shows the search parameters for the RPC report:

- Nombre:** Claro
- Proveedor:** Allied Global
- Experiencia:** Todos seleccionados (3)
- Skill:** Móvil Híbrido
- Mes | Año:** 2018-01
- Tipo muestra:** Local
- Manager:** Todos seleccionados (9)
- Report Type:** Barra (Bar chart) and Excel (XLSX)

A continuación se muestran por medio de graficas los resultados del rubro de solución y apego a procedimiento.



Seguidamente puede visualizarse el nombre de los asesores que solucionan y no solucionan, así como los asesores que se apegan o no al procedimiento, seleccionando la información de los filtros.

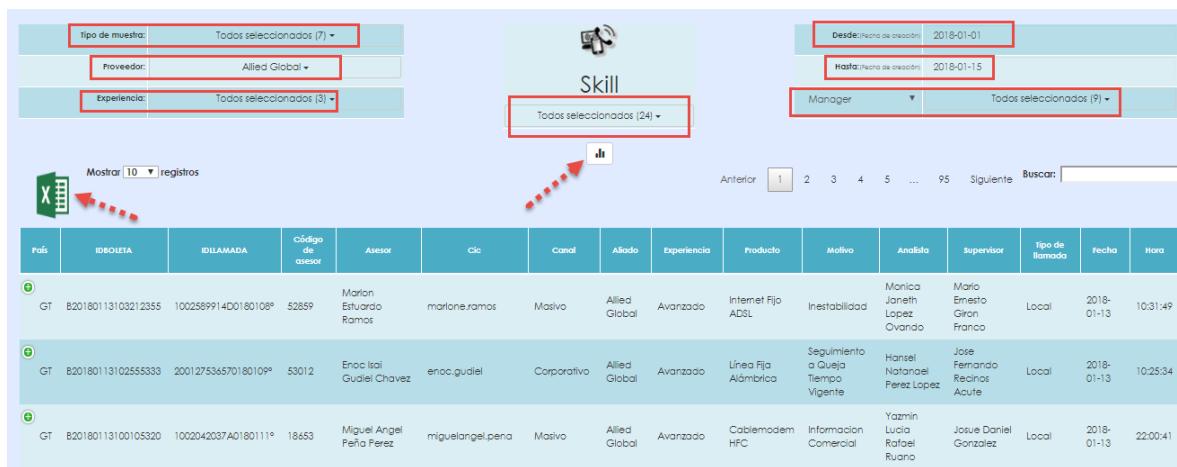


The table displays advisor names and their solution status across five weeks (Sem. 1 to Sem. 5). The filter "Si soluciona" is applied.

Asesor	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Total
Ana Beatriz Chay Marroquín	1	1	2			4
Antonio Manuel Cifuentes Aromajo	1	2	2			5
Aura Magdalena Sanchez Donado		1	1			2
Baldy Daniel Alvarado Sandoval	2	1	1			4
Brandon Leonel Maldonado Sánchez	1	2	2	1		6
Carlos Eduardo Orozco Gramajo	1	1	1			3
Carmen Lucía Canet Carranza	2	1	1			4
Cristian René Salazar Sandoval		2				2
Cristian Roafroga Tof Maldonado	1		2			3
Cristoffer Elías Enríquez Diaz	1	2	2			5

### 13. Descarga de Data

Esta función se utiliza para filtrar la data de forma personalizada de acuerdo a las necesidades de cada usuario, la data configurada en los filtros se puede visualizar en pantalla y exportarse a documento de Excel.



The screenshot shows a search interface with several filters applied:

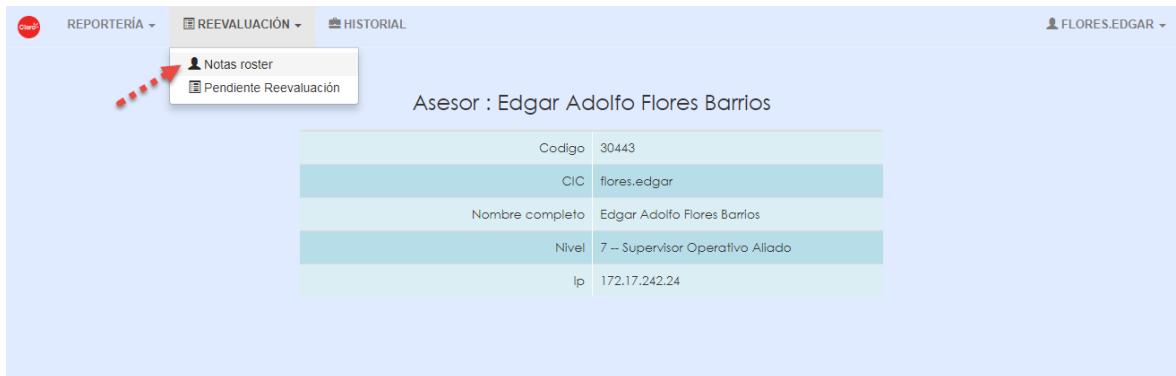
- Topo de muestra:** Todos seleccionados (7) ▾
- Proveedor:** Allied Global ▾
- Experiencia:** Todos seleccionados (3) ▾
- Desde:** Fecha de creación 2018-01-01
- Hasta:** Fecha de creación 2018-01-15
- Manager:** Todos seleccionados (9) ▾

A central area labeled "Skill" displays a preview of the filtered data with the message "Todos seleccionados (24) ▾". Below this is a table titled "Mostrar 10 ▾ registros" containing 24 rows of data. The columns include:

País	IDSOLETA	IDLLAMADA	Código de asesor	Asesor	CIC	Canal	Allado	Experiencia	Producto	Motivo	Analista	Supervisor	Tipo de llamada	Fecha	Hora
GT	B20180113103212355	1002589914D01801089	52859	Marión Estuardo Ramos	marione.ramos	Masivo	Allied Global	Avanzado	Internet Fijo ADSL	Inestabilidad	Monica Janeth Lopez Ovando	Mario Ernesto Giron Franco	Local	2018-01-13	10:31:49
GT	B20180113102555333	2001275365701801094	53012	Enoc Isai Gudiel Chavez	enoc.gudiel	Corporativo	Allied Global	Avanzado	Línea Fija Alámbrica	Seguimiento a Queja Tiempo Vigente	Hansel Nataniel Perez Lopez	José Fernando Recinos Acute	Local	2018-01-13	10:25:34
GT	B20180113100105320	1002042037A01801119	18653	Miguel Angel Pefia Perez	miguelangel.pena	Masivo	Allied Global	Avanzado	Cablemodem HFC	Informacion Comercial	Yazmin Lucia Rafael Ruano	Josue Daniel Gonzalez	Local	2018-01-13	22:00:41

### Solicitud de Reevaluación Roster

1. Se validan las notas evaluadas por los analistas de calidad, seleccionando la pestaña de “reevaluación” y seleccionando la opción “Notas Roster”.



The screenshot shows the "REEVALUACIÓN" tab selected in the top navigation bar. A dropdown menu is open over a button labeled "Notas roster". The dropdown contains two options: "Notas roster" (which is highlighted with a red arrow) and "Pendiente Reevaluación". Below the dropdown, the text "Asesor : Edgar Adolfo Flores Barrios" is displayed. A table below shows the following information:

Código	30443
CIC	flores.edgar
Nombre completo	Edgar Adolfo Flores Barrios
Nivel	7 – Supervisor Operativo Allado
Ip	172.17.242.24

2. Seguidamente el sistema mostrará en pantalla las evaluaciones realizadas a los asesores del roster asignado. El supervisor puede ingresar directamente el nombre del asesor del cual necesita revisar los resultados de las evaluaciones en la opción de “búsqueda” o bien seleccionar una a una las evaluaciones que aparecen cargadas en el mes elegido. El sistema mostrará la información de las evaluaciones realizadas segmentadas en columnas donde aparecerá el número de ID de boleta, nombre del asesor, semana a la que corresponde la evaluación, fecha de creación de la boleta, fecha de la llamada monitoreada, mes evaluado y la opción ver en donde aparece el “ícono blanco” para poder revisar la boleta de evaluación generada.

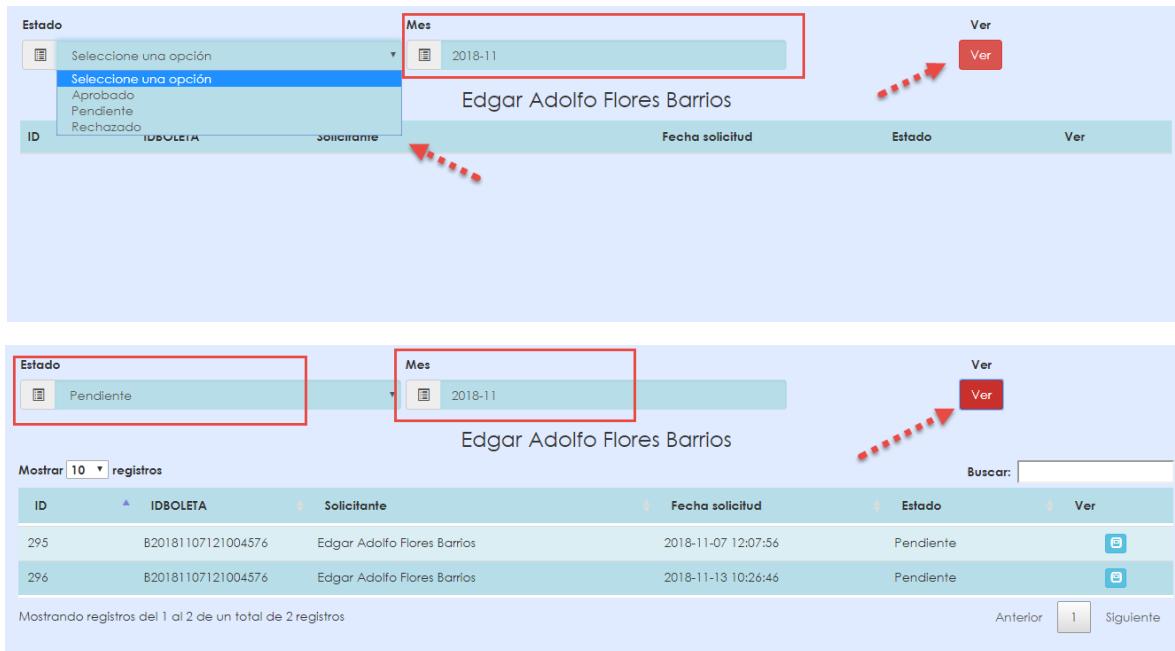
Edgar Adolfo Flores Barrios						
Mostrar 10 ▾ registros	Asesor	Semana	Creación	Llamada	Mes	Nota Ver
B20181107121004576	Velvet Michell Estrada Castillo	2	2018-11-07 11:48:29	2018-11-07 11:41:41	11-2018	
Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros						
Aliado   Allied Global	(Fecha     Duración) de llamada   2018-11-07 00:00:00     00:03:00	Velvet Michell Estrada Castillo	Avanzado	Producto: Móvil Prepago		
Semana     Mes 2   2018-11				Motivo: No navega		
Muestra     Tipo de Monitoreo     Local				Canal de contacto: Masivo		
Skill Móvil Híbrido				Caso Qflow: 32131321321		
Supervisor Edgar Adolfo Flores Barrios				Número reportado: 55421213		
Manager: Mario Solares				ID llamada: 56546546456556°		
 Protocol	 Uso de tiempo	 Procedimientos	 Información	 Herramientas	 Solución	 Error Crítico
 Reforzar el uso de frases de cortesía y	 No tipifica con la plantilla correcta.				1	0
Reforzar el uso de frases de cortesía y						
No tipifica con la plantilla correcta.						
Error critico la asesora no						
Ponderación	Penalización	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3		
Error critico	Checklist	No realizar pruebas	----	----		
Procedimientos	Plantillas	Plantillas	Utiliza las plantillas correspondientes	----		
Protocolo	Saludo	Bienvenida	Identifica el centro	----		
Protocolo	Amabilidad	Frases de cortesía	----	----		
Protocolo	Personaliza	No llama al cliente por su nombre	----	----		
Solución	Apego a procedimiento	No se apega a procedimiento	----	----		
Solución	Solucionaria	No soluciona	----	----		

3. El supervisor verifica el resultado de la evaluación y al discrepar con lo penalizado por el analista de calidad, puede solicitar reevaluación sobre los puntos discrepantes presionando el “ícono de bandera” de color rojo en donde se desplegará la pantalla de solicitud de reevaluación, el supervisor deberá escribir los puntos que solicita reevaluar y argumentar los motivos de su solicitud, seguidamente se debe presionar el cuadro que indica “solicitar” para que se envíe la solicitud de reevaluación.

**Solicitar reevaluación**

Analista Claro:	Allan Keny Carrera Aquino
Analista    Supervisor:	Edgar Adolfo Flores Barrios
Skill:	Móvil Soporte
Nombre:	Velvet Michell Estrada Castillo
Cic:	velvet.estrada
Mes:	2018-11
Semana    Ronda:	2
Id de la llamada:	56546546456556°
Fecha de grabación:	2018-11-07 11:48:29
Puntos a reevaluar:	Error Crítico No realiza las pruebas del checklist
Motivos de la revaluación:	El asesor no completa las pruebas del checklist debido a que el servicio del cliente quedo funcionando con las pruebas iniciales y se confirma en la llamada.
<span style="color: red;">.....</span> <span style="color: red;">→</span> <span style="background-color: red; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px 10px; border: none;">Solicitar</span>	

4. Se valida el estatus de la solicitud presionando la pestaña de reevaluación y seleccionando la opción que indica “pendiente reevaluación”, seguidamente el sistema desplegará una pantalla en donde se debe de seleccionar el mes en donde se solicita la reevaluación y se elige uno de los tres posibles estados: “Pendiente” (cuando la reevaluación aún no tiene resolución), “Rechazado” (cuando la reevaluación fue rechazada por el analista de calidad) y “Aprobada” (cuando el analista de calidad considera que los argumentos expuestos son válidos por lo que realiza la reevaluación solicitada) de esta forma se puede determinar el estado de la solicitud realizada revisando uno a uno los tres estados disponibles.



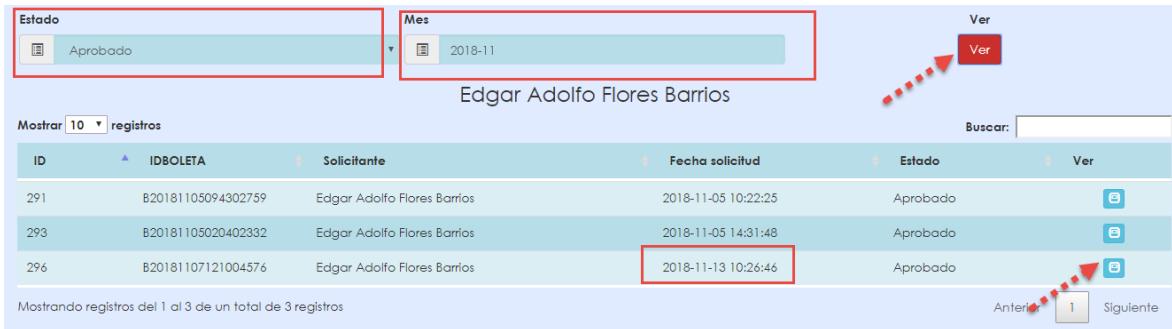
The interface consists of two main sections:

- Top Section:** A modal dialog titled "Estado" with a dropdown menu showing "Seleccione una opción" and three items: "Aprobado", "Pendiente", and "Rechazado". The "Pendiente" option is highlighted with a blue background. To the right is a search bar labeled "Mes" with the value "2018-11". Below the search bar is the name "Edgar Adolfo Flores Barrios". On the far right are two red "Ver" buttons.
- Bottom Section:** A list of requests. At the top left is a dropdown for "Mostrar" with the value "10 registros". To the right is a search bar labeled "Buscar:" with an empty input field. The list table has columns: ID, IDBOLETA, Solicitante, Fecha solicitud, Estado, and Ver. Two rows are listed:
 

ID	IDBOLETA	Solicitante	Fecha solicitud	Estado	Ver
295	B20181107121004576	Edgar Adolfo Flores Barrios	2018-11-07 12:07:56	Pendiente	
296	B20181107121004576	Edgar Adolfo Flores Barrios	2018-11-13 10:26:46	Pendiente	

Below the table, a message says "Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros". On the right, there are navigation buttons: "Anterior" (disabled), "1", and "Siguiente".

5. La solicitud de reevaluación aprobada aparece en pantalla al seleccionar el estado “Aprobado”. La resolución del analista de calidad podrá revisarse presionando el ícono de color azul.



Estado	Mes	Ver
Aprobado	2018-11	Ver
Aprobado	2018-11	Ver
Aprobado	2018-11-13 10:26:46	Ver

Edgar Adolfo Flores Barrios

Mostrar 10 registros

ID IDBOLETA Solicitante Fecha solicitud Estado Ver

291 B20181105094302759 Edgar Adolfo Flores Barrios 2018-11-05 10:22:25 Aprobado Ver

293 B20181105020402332 Edgar Adolfo Flores Barrios 2018-11-05 14:31:48 Aprobado Ver

296 B20181107121004576 Edgar Adolfo Flores Barrios 2018-11-13 10:26:46 Aprobado Ver

Mostrando registros del 1 al 3 de un total de 3 registros

Anterior 1 Siguiente

### Detalle de solicitud

Analista:	Edgar Adolfo Flores Barrios
Skill:	Móvil Soporte
Nombre:	Velvet Michell Estrada Castillo
Cic:	velvet.estrada
Mes:	2018-11
Semana    Ronda:	2
Id de la llamada:	56546546456556°
Fecha de grabación:	2018-11-07 11:48:29
Puntos a reevaluar:	Error Crítico No realiza las pruebas del checklist
Motivos de la reevaluación:	El asesor no completa las pruebas del checklist debido a que el servicio del cliente quedo funcionando con las pruebas iniciales y se confirma en la llamada.
Resolución:	Se analizan los argumentos expuestos y efectivamente el cliente confirma que el servicio funciona por lo que se aplica la reevaluación
Estado:	Aprobado