

MANUAL DE USO

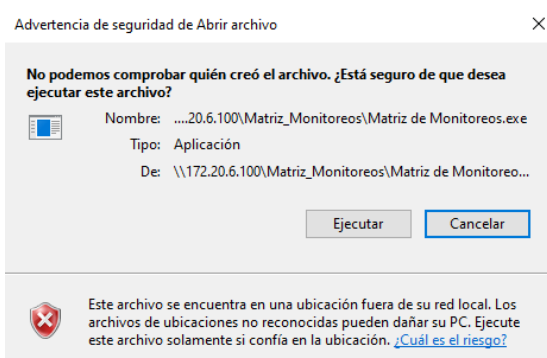
**MATRIZ DE
MONITOREO**

MATRIZ DE MONITOREO

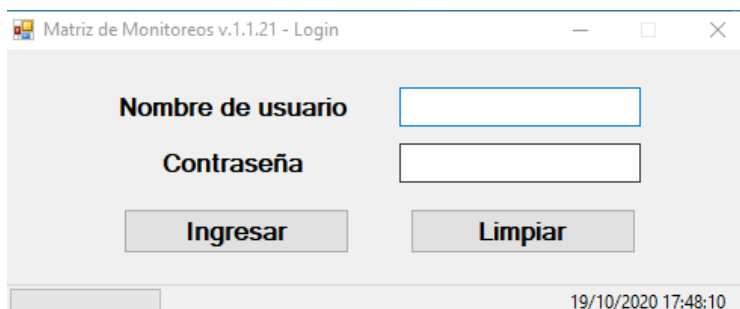
Es el programa interno de la empresa en donde se encuentra el registro de todas las personas que están laborando actualmente y del seguimiento que tienen tanto del área de QA como de supervisores, etc.

PASOS PARA INGRESAR

1. Se ingresa el ícono de Matriz de Monitoreos y en la ventana se presiona el botón Ejecutar

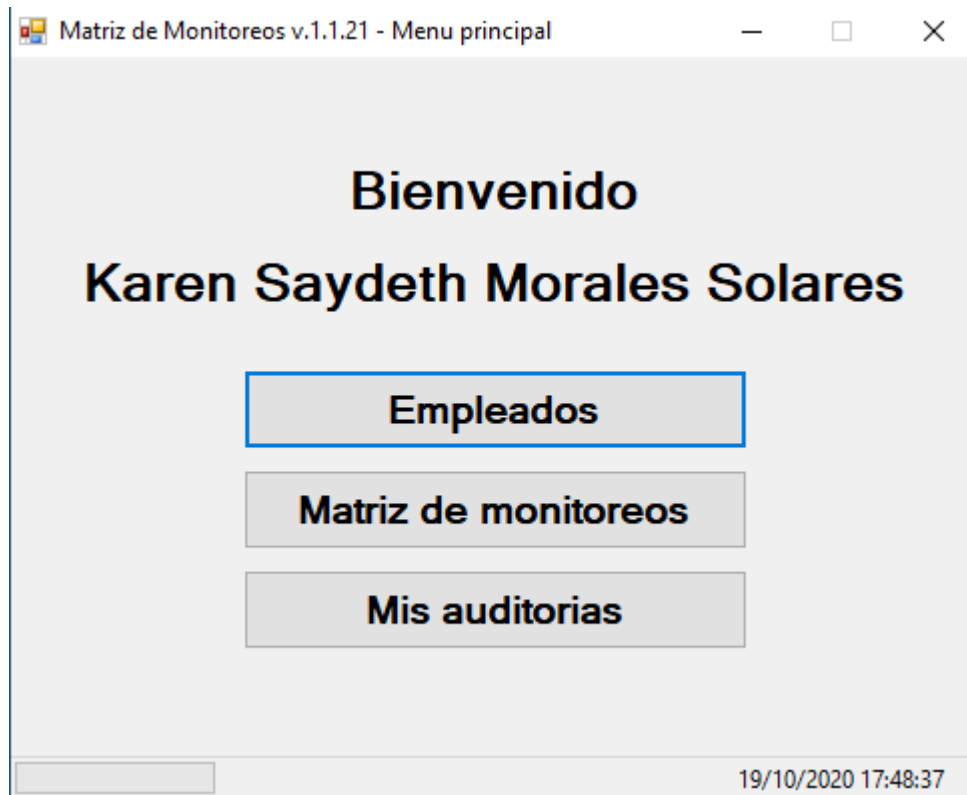


2. En la ventana principal se escribe el usuario y contraseña que sean asignados por la empresa, dichos datos son personales y no deben de ser brindados a otra persona



MENÚ PRINCIPAL

Al ingresar sus datos aparecerán los siguientes botones.



EMPLEADOS

Esta opción no debe de ser utilizada por los analistas de calidad

MATRIZ DE MONITOREO

Matriz de Monitoreos v.1.1.21 - Operadores de Call Center

Codigo de empleado	Nombre completo	Supervisor	Correo laboral	2WCALL	MEX
40	Jonathan Marvin Josué Ixcop Barrera	Joseline Alexandra Hernández Pérez	jxcop@philomelacallgt.com	GTOP1AM-274	
47	Jenifer Antonia Pol Grave	José Fernando Sandoval Paiz	jpol@philomelacallgt.com	GTOP1AM-276	
54	Pedro Oto Daniel Calgua Senté	Juan Pablo González	pcalgua@philomelacallgt.com	GTOP1AM-264	
63	Manuel Alejandro Gonzalez Hernandez	Brandon Steve Sánchez Ceballos	mgonzalez@philomelacallgt.com	GTOP1AM-263	
68	Velveth Anayte Valdez	Joseline Alexandra Hernández Pérez	vevaldez@philomelacallgt.com	GTOP1AM-247	
115	Byron Oliverio Caal Ioó	Jhonatan Audini Yoc Esquit	bcaal@philomelacallgt.com	GTOP1AM-282	
123	Joseline Alexandra Hernández Pérez	Kimberly Elieth Deyanira Rafael Pérez	jhemandez@philomelacallgt.com	GTOP1AM-241	

Filtrar por:

Codigo de empleado
 Nombre completo
 Supervisor
 Correo laboral

ID del operador
☐ 2WCALL
☐ MEX-CALL MEXICO
☐ MEX-CALL CHILE
☐ MEX-CALL COLOMBIA
☐ MEX-CALL PERU

100.00% Total: 146 registros encontrados 19/10/2020 17:49:18

OPCIONES MATRIZ DE MONITOREO

En este segundo botón aparecerán todos los asesores y los registros que se han realizado a cada perfil.

FILTRAR DATOS

1. Aparecerán las opciones con las cuales se puede buscar el perfil de uno de los asesores, los más comunes son los siguientes:

- Nombre completo
- 2WCALL

2. Se coloca la información según se esté buscando, seguido de "iniciar búsqueda" o "Enter" y aparecerá la información del perfil.

NOTA: si se desea ver el dato de las auditorías que se han realizado anteriormente del perfil se debe de seleccionar la opción "ver reportes anteriores"

OPCIONES PARA INGRESAR UNA AUDITORIA

1. Luego de tener el perfil del asesor que se desea auditar, se procede a presionar la opción 2WCALL → "Realizar nuevo reporte"

Reporte realizado por	Status de la Orden	Reporte iniciado	Reporte finalizado	Duracion del reporte	Auditoria #	Codigo de
Estefany Yassin Alvarado Vásquez	Aprobado	13/10/2020 05:30:09 p.m.	13/10/2020 17:33:30	00:03:21	38429	558
Estefany Yassin Alvarado Vásquez	Aprobado	13/10/2020 05:34:45 p.m.	13/10/2020 17:36:30	00:01:45	38430	558
Karen Saydeth Morales Solares	Aprobado 2	19/10/2020 01:35:01 p.m.	19/10/2020 13:37:19	00:02:18	38756	558
Karen Saydeth Morales Solares	Aprobado 2	19/10/2020 01:38:24 p.m.	19/10/2020 13:40:24	00:02:00	38757	558
Karen Saydeth Morales Solares	Aprobado 2	19/10/2020 01:41:39 p.m.	19/10/2020 13:43:55	00:02:16	38759	558
Karen Saydeth Morales Solares	Rechazo 2	19/10/2020 01:45:43 p.m.	19/10/2020 13:47:23	00:01:40	38760	558
Karen Saydeth Morales Solares	Rechazo 2	19/10/2020 01:48:44 p.m.	19/10/2020 13:50:14	00:01:30	38761	558

Recargar datos Filtrar por: Iniciar búsqueda Desactivar filtro

Filtrar datos Codigo de empleado: 558 ID del operador: **2WCALL** GTMLOP1AM-2042 Ver reporte

Exportar a PDF Nombre completo: Gladys Magdalena I. MEX-CALL MEXICO MEX-CALL CHILE MEX-CALL COLOMBIA MEX-CALL PERU Realizar nuevo reporte

Exportar a Excel Supervisor: José Fernando Sani Correo laboral: gnmorales@philomela.com

Menu anterior 100.00% Total: 180 registros encontrados 19/10/2020 17:51:24

2. Seleccionar el estatus del cual pertenece la auditoria realizada, actualmente se están utilizando los estatus:
 - Aprobado
 - Rechazo

Matriz de Monitoreos v.1.1.21 - Generar reporte

Status de la orden

Aprobado

Segunda

Rechazado

Basura

Aprobado 2

Rechazado 2

Regresar al menu anterior

19/10/2020 17:51:34

3. Se selecciona el país al cual se está auditando, es decir, el país al que pertenece el asesor que se audita en ese momento.

Matriz de Monitoreos v.1.1.21 - Generar reporte

País de la orden

Chile

Colombia

Costa Rica

Guatemala

Mexico

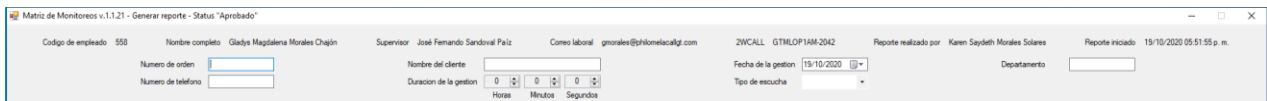
Peru

Regresar al menu anterior

19/10/2020 17:51:44

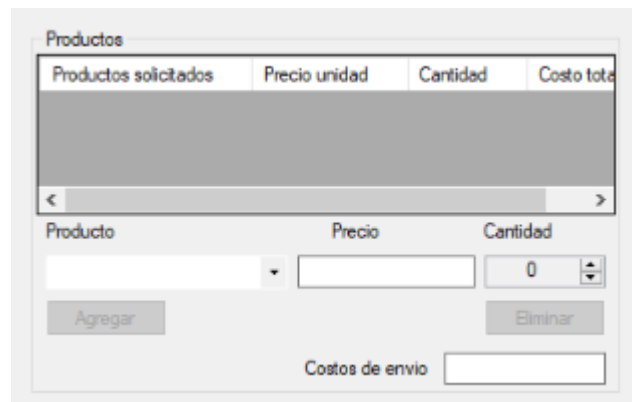
4. aparecerá la página principal en donde se deberán de ingresar los datos de la auditoría realizada de la siguiente manera

- **número de la orden**
- **Número de teléfono:** según aparezca en el comentario de la orden
- **Nombre del cliente:** como el asesor lo deje en la orden creada
- **Tiempo de la gestión:** se ingresa el tiempo total con segundos y minutos
- **Fecha de la gestión:** fecha en que fue tipificado por el asesor
- **Tipo de escucha:** grabación
- **LUGAR:** este dato se coloca según



5. Cuando se ingrese una auditoría para el estatus de aprobado, se deben de colocar los datos exactamente igual como fueron seleccionados por el asesor al realizar la orden, esto se coloca de la siguiente manera:

- **Producto:** se selecciona el correspondiente
- **Precio:** se copia y se pega el precio indicado en la orden
- **Cantidad:** unidades ingresadas del producto
- **Costos de envío:** este dato dependerá del país auditado.

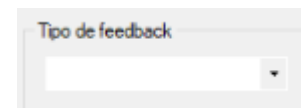


NOTA: si el precio del producto es un regalo, se deja indicado como 0 en la casilla de precio.

6. Tipo de feedback

En esta casilla el QA podrá ingresar si la persona tiene algún tipo de amonestación, los estatus utilizados son los siguientes:

- Coaching
- Verbal
- Escrita
- Final escrita



7. Detalle de advertencia

Se estará ingresando información en donde se detalla el desempeño que tuvo el asesor dentro de sus gestiones, las advertencias que se hacen por parte de calidad y la fecha del último coaching que se realizó para llevar un seguimiento y orden con el mismo.

8. Observaciones y comentarios de la gestión

Actualmente se colocan los criterios deficientes del asesor.

Recomendaciones para la gestión

Se escriben los puntos de mejora que se escuchan en las llamadas y que serán las retroalimentaciones para el asesor.

En el lateral aparecerá la nota de la auditoría que se está realizando, al terminar de ingresar todos los datos solicitados se debe de presionar "Guardar"

NOTA: Si alguno de los datos solicitados hace falta, el sistema no permitirá guardar la información, por lo tanto, se debe de tener precaución en ingresar todo adecuadamente.

Productos			
Productos solicitados	Precio unidad	Cantidad	Costo total

Producto: Precio: Cantidad:

Costos de envío:

Calidad de la gestión: **0**

Tipo de feedback:

Detalle de advertencia:

Corteo de ítems:

Positivos	0
Negativos	0
No aplican	0

Marcar como "N/A":

Fase 1 Fase 2 Fase 3 Fase 4

Perfil de servicio: Todo

APROBADO

Matriz de Monitoreos v.1.1.21 - Generar reporte - Status "Aprobado"

Código de empleado: 550 Nombre completo: Gladys Magdalena Moya Chacón Supervisor: José Fernando Sarmiento Paiz Correo laboral: gmoa@philomelacall.com ZWCALL GTMLOP1AM-2042 Reporte realizado por: Karen Daydeth Morales Solares Reporte creado: 19/10/2020 05:51:30 a.m.

Número de orden: [] Número de teléfono: [] Nombre del cliente: [] Fecha de la gestión: 19/10/2020 [] Tipo de escucha: []

Duración de la gestión: 0:00:00 Hora: 0:00:00 Minuto: 0:00:00 Segundo: 0:00:00

Perfil de servicio - Control de llamada

- Reglas y vocalización: /1
- Seguridad y confianza: /3
- Tono de voz: /1
- Empatía: /2
- Capacidad de solución: /2
- Escucha activa: /5
- Información suministrada: /10
- Lenguaje profesional: /5
- Evita tiempo muerto: /3
- Manejo de software: /10
- Total de la fase: 0 /42

Observaciones y comentarios de la gestión

Recomendaciones para la gestión

Productos

Producto	Precio unidad	Cantidad	Costo total
Producto 1	18500	1	18500

Cantidad total de productos = 1
Subtotal = 37250
Costos por envío = 0
Costo total = 37250

Calidad de la gestión

Corteo de items

Positivos: 0
Negativos: 0
No aplican: 0

Marcar como "OK"

Fase 1
Fase 2
Fase 3
Fase 4
Perfil de servicio
Total

Guardar
Limpiar todo
Cancelar

Ingresar la información de la evaluación, llena todos los campos para continuar

19/10/2020 17:51:58

RECHAZO

Matriz de Monitoreos v.1.1.19 - Auditoria #37085 - Denilson Padilla Padilla - "Rechazo"

Código de empleado: 547 Nombre completo: Denilson Padilla Padilla Supervisor: Bryan Alfredo Vasquez Revolorio Correo laboral: dpadilla@philomelacall.com ZWCALL GTMLOP1AM-2016 Reporte realizado por: Yenifer Yohana Moran Torrez Reporte iniciado: 22/09/2020 10:37:07 a.m. Reporte finalizado: 22/09/2020 10:39:28

Número de orden: 9453473 Número de teléfono: 505865XXXX Nombre del cliente: Deborah Virginia Fallas Zuriga Duración de la gestión: 00:03:26 Fecha de la gestión: 12/09/2020

Tipo de escucha: Grabación País: Costa Rica Ubicación: NO INDICA

Fase 1 - Apertura de la llamada

Actividad	Calificación	Comentarios
Presentación personal	2 /2	
Identificación de la persona	2 /2	
Frase de control de calidad	3 /3	
Fomalización del envío del producto y pregunta de necesidad	4 /4	
Total de la fase	11 /11	

Fase 2 - Presentación y conocimiento

Actividad	Calificación	Comentarios
Personalización de la venta	12 /12	
Total de la fase	12 /12	

Fase 3 - Toma de datos, rastreo de dirección y cierre de la venta

Actividad	Calificación	Comentarios
Manejo de objeciones	8 /15	
Comentario	7 /7	
Total de la fase	15 /22	

Fase 4 - Despedida

Actividad	Calificación	Comentarios
Finalizar la llamada	5 /5	
Total de la fase	5 /5	

Perfil de servicio - Control de llamada

- Ruidos y vocalización: 3 /5
- Seguridad y confianza: 5 /5
- Tono de voz: 1 /2
- Empatía: 5 /5
- Capacidad de solución: 3 /5
- Escucha activa: 3 /3
- Información suministrada: 10 /10
- Lenguaje profesional: 1 /3
- Evita tiempo muerto: 0 /2
- Manejo de software: 8 /10
- Total de la fase: 39 /50

Observaciones y comentarios de la gestión

1. Apertura de la llamada:

2. Presentación y conocimiento:

3. Toma de datos, rastreo de dirección y cierre de venta:

El asesor debe manejar un mínimo de 3 objeciones válidas durante la llamada, creando empatía con el cliente para conocer su necesidad de manera adecuada. Agregando motivaciones de compra que le permitan superar una futura necesidad.

Recomendaciones para la gestión

Tiene que mejorar el debate de objeciones con el cliente, ya que es necesario que pueda incentivarle a la compra de al menos un producto, basándose adecuadamente en sus comentarios de negativa respecto al método de pago, indagando también los motivos.

En la apertura de la llamada el asesor habla de forma paulatina, afectando su fluidez dentro de la conversación al no mostrarse espontáneo.

Observaciones y comentarios de la gestión

Productos

Producto	Precio unidad	Cantidad	Subtotal
Recksteel	18500	1	18500

Cantidad total de productos = 1
Subtotal = 37250
Costos por envío = 0
Costo total = 37250

Calidad de la gestión

Corteo de items

Positivos: 17
Negativos: 1
No aplican: 0

Feedback

Coaching

☐ Feedback realizado

Comentario del feedback

Guardar feedback

Regresar

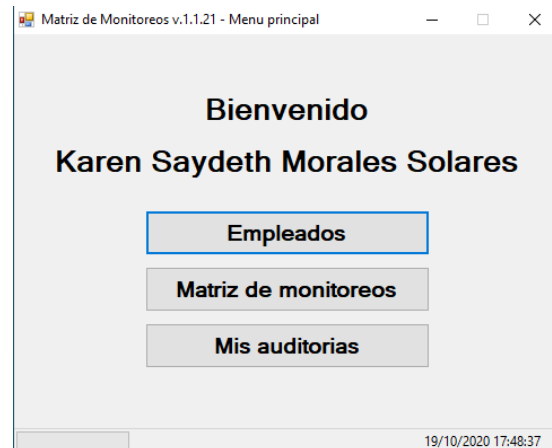
100.00% Información del reporte #37085 cargada exitosamente

29/09/2020 09:56:26

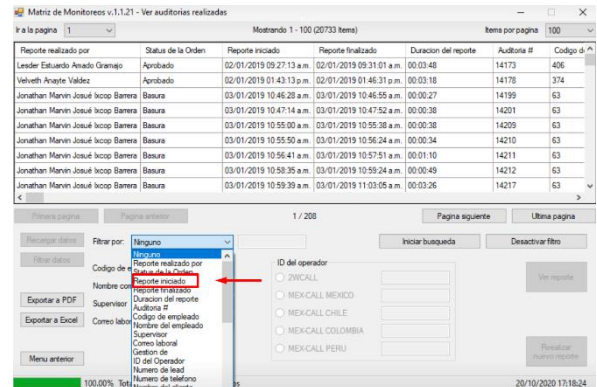
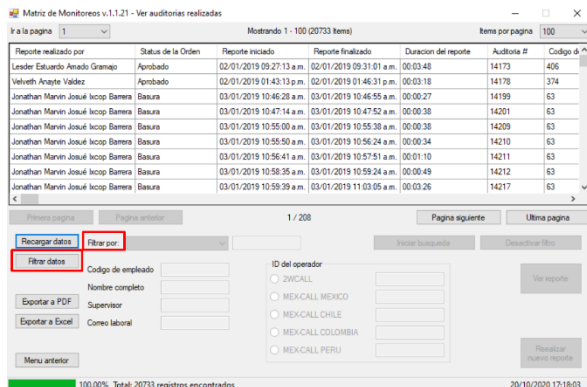
PASOS PARA GENERAR UN REPORTE

Este reporte se debe de generar cuando todas las auditorias del día están realizadas, este será el archivo que se utilizará para realizar los feedback en el programa de Power BI, por lo tanto, deben de seguir los siguientes pasos.

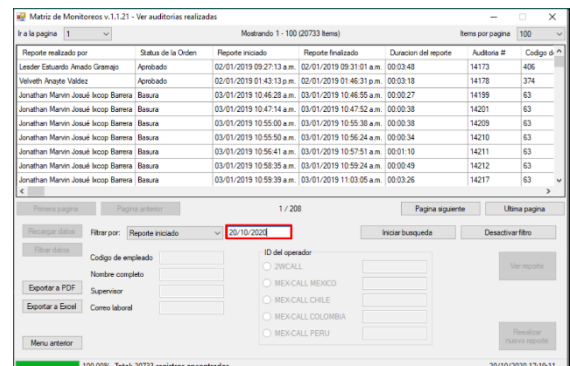
1. Se debe de ingresar a la opción "Mis auditorias".



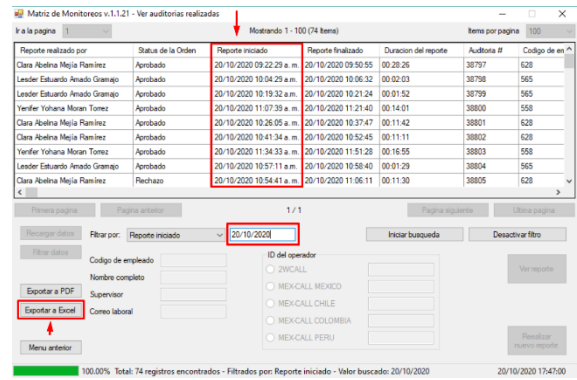
2. La página principal aparecerá de la siguiente manera, se deberá seleccionar la opción "Filtrar datos", y en la opción "Filtrar por" aparecerán varias opciones, se deberá seleccionar reporte iniciado.



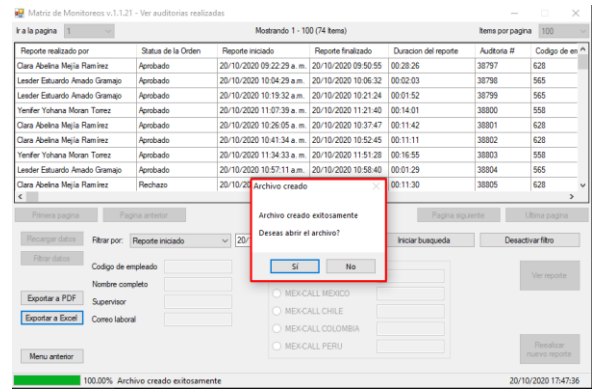
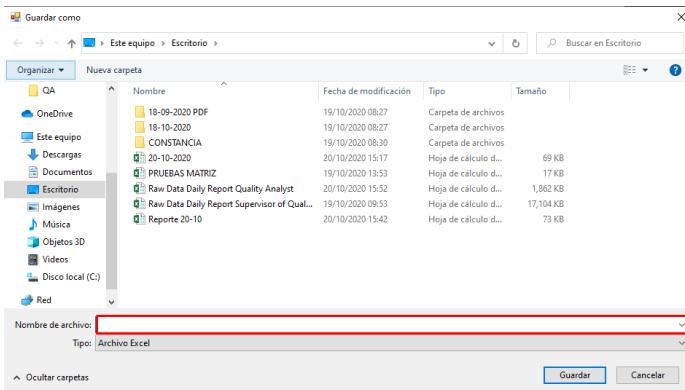
3. en la casilla que aparecerá, se deberá ingresar la fecha del reporte que se desea obtener, en este caso, debe de ser la fecha del día en curso en el cual se está auditando.



- al tener cargado el dato de la fecha que se desea obtener, se debe de presionar la opción "Exportar en Excel".



- luego de exportar el archivo, el sistema automáticamente pedirá guardarlo, el cual se puede guardar con el dato que se desee. El sistema brinda la opción de abrir el archivo en ese instante, el cual es opcional.

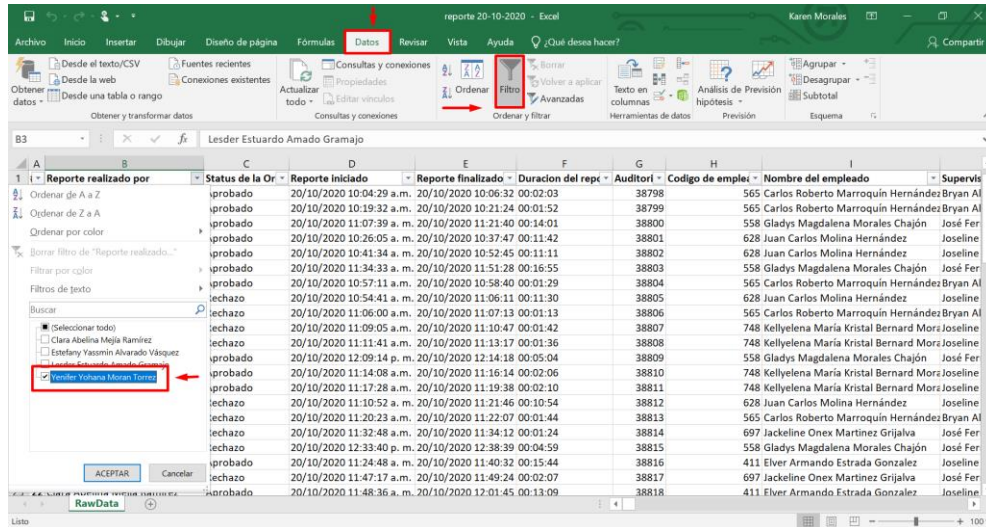


- El archivo contendrá todos los datos ingresados en las auditorías que se realizaron por cada uno de los integrantes de QA, aparecerá de la siguiente manera.

Reporte realizado por	Status de la Orden	Reporte iniciado	Reporte finalizado	Duración del reporte	Auditoría #	Codigo de en
Clara Abeline Mejia Ramirez	Aprobado	20/10/2020 09:22:29 a.m.	20/10/2020 09:50:55	00:28:26	38797	628
Leider Estuardo Amado Gramajo	Aprobado	20/10/2020 10:04:29 a.m.	20/10/2020 10:06:32	00:02:03	38798	565
Leider Estuardo Amado Gramajo	Aprobado	20/10/2020 10:19:32 a.m.	20/10/2020 10:21:24	00:01:52	38799	565
Yennifer Yohana Moran Torrez	Aprobado	20/10/2020 11:07:39 a.m.	20/10/2020 11:21:40	00:14:01	38800	558
Clara Abeline Mejia Ramirez	Aprobado	20/10/2020 10:26:05 a.m.	20/10/2020 10:37:47	00:11:42	38801	628
Clara Abeline Mejia Ramirez	Aprobado	20/10/2020 10:41:34 a.m.	20/10/2020 10:52:45	00:11:11	38802	628
Yennifer Yohana Moran Torrez	Aprobado	20/10/2020 11:34:33 a.m.	20/10/2020 11:51:28	00:16:55	38803	558
Leider Estuardo Amado Gramajo	Aprobado	20/10/2020 10:57:11 a.m.	20/10/2020 10:58:40	00:01:29	38804	565
Clara Abeline Mejia Ramirez	Rechazo	20/10/2020 10:54:41 a.m.	20/10/2020 11:06:11	00:11:30	38805	628

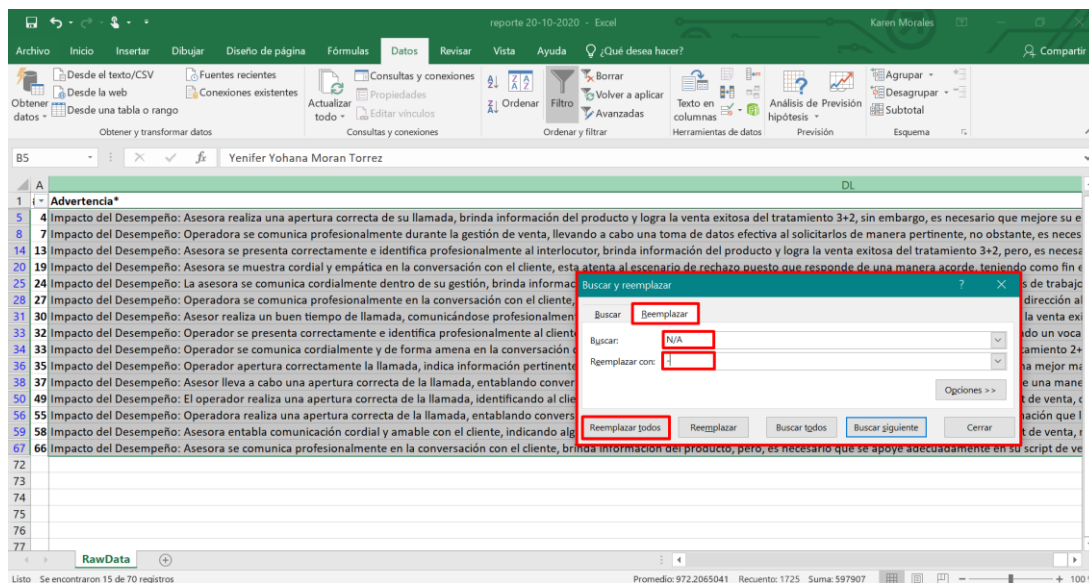
- Se deberán de filtrar los datos para obtener solo las auditorías personales que se ingresaron durante el turno, siguiendo los pasos

Datos → Filtro → Inicio → seleccionar en la primera columna únicamente su nombre

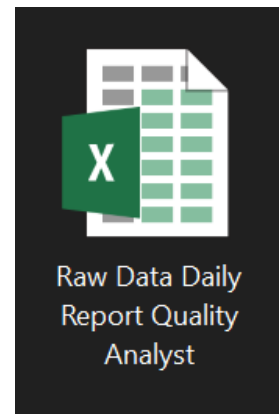


- Debe seleccionar todos los datos con las combinaciones

- ctrl → shift → flechas hacia abajo → flechas hacia el lado derecho
- si en algún dado caso en alguna de las auditorías se utilizó la tipificación "N/A" se deberá de sustituir con un guion, para esto, siempre seleccionados todos los datos, deberá utilizar las combinaciones ctrl → b → Reemplazar → N/A → "-" → reemplazar todos → aceptar

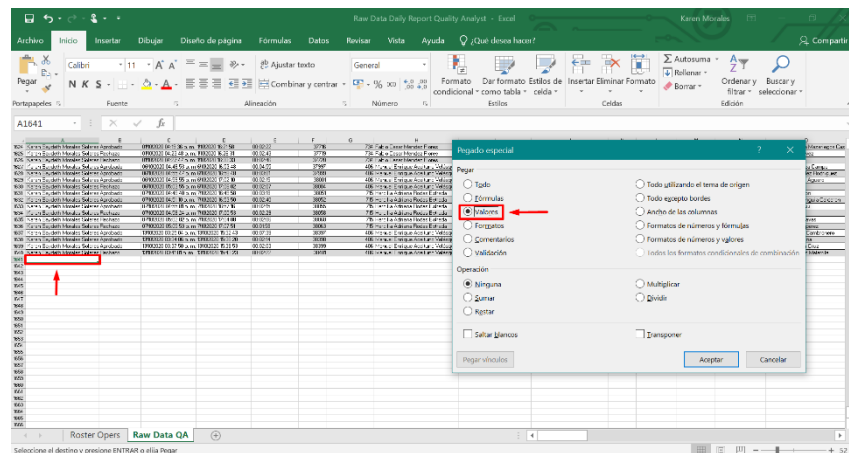


9. al tener ya el reporte modificado, se procede a copiar los datos y se comenzará a utilizar el Excel llamado "Raw Data Daily Report Quality Analyst"



10. los datos que se llevan copiados deben de ser pegados en el raw data en la parte de debajo de la información que ya se encuentra ingresada, con la siguiente combinación

- ctrl → alt → v → valores → aceptar



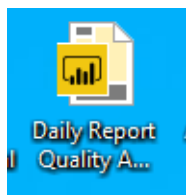
11. al terminar de pasar esos datos, se debe de guardar con la combinación
ctrl → g

POWER BI

Es el programa del cual obtendremos los feedback que se estarán posteando a los TL para brindar los coaching a los asesores correspondientes.

PASOS PARA GENERAR LOS FEEDBACK

1. ingresar al programa, el cual estará personalizado con su nombre



PHILOMELA CALL S.A.
20/10/2020 20/10/2020

ID: 88.00
Pablo César López Ruiz
Promedio

Team Leader: Juan Pablo González
Fecha de Asesoría: martes, 20 de octubre de 2020
Superior De TL: Abraham Lemus

Coaching: 00:01:46
Tiempo de la gestión

DETALLES DE LA ASERCIÓN

Impacto del Desempeño Operador se presenta correctamente e identifica profesionalmente al cliente en la apertura de la llamada, pero es necesario que evite el uso de muletillas, utilizando un vocabulario amplio, como también, mejorar en su desarrollo activo, evitando caer en la improvisación, evitando cometer errores al agregar datos dentro de la orden.

Objetivo del Rendimiento: Se quiere lograr con el operador que sea efectivo al momento de realizar su gestión ya que tiene que ser capaz de hacer de manera correcta y responder dudas del cliente mostrar, objetividad y tratar de que se presente de venta sea adecuado así mismo también ofrecer un excelente servicio de asesoría y que el cliente se sienta interesado en adquirir el producto así para que su rendimiento sea 100% efectivo.

Acciones a tomar en la gestión Operador debe tomar en cuenta su feedback realizado por QA y su retroalimentación brindada por su TL para que su gestión sea efectiva y pueda garantizar un cierre de venta.

Fecha de coaching anterior: 12-10-2020

CONSECUENCIAS:

Este es un caso como una asesoría. La falta de mejora en las deficiencias observadas y/o una violación de la política resultará en una acción disciplinaria futura, hasta incluyendo a final inmediato de la asignación actual y/o la terminación inmediata de su empleo. Si se trata de una asesoría final por escrito, el hecho de no mejorar las deficiencias observadas y/o una violación de la política resultará en la finalización de la asignación actual y/o la terminación inmediata de su empleo.

CRITERIOS POSITIVOS DE LA GESTIÓN

1. Apertura de la llamada
2. Proposición y cierre de venta
3. Toma de datos, nombre del cliente y cierre de venta
4. Cierre de la llamada
5. Control de la llamada

CRITERIOS A MEJORAR DE LA GESTIÓN

1. Se comienza con un tono de voz monótono durante la conversación, evidenciando con el cliente, no mostrando interés y entusiasmo al hablar.
2. Operador presenta la oportunidad de adquirir el producto, pero la información que se le proporciona es incorrecta y cuando el cliente pregunta por la información, el operador no responde de manera adecuada, lo que genera una mala impresión.
3. El operador no logra cerrar la venta, lo que genera una mala impresión.
4. El operador no logra cerrar la venta, lo que genera una mala impresión.
5. El operador no logra cerrar la venta, lo que genera una mala impresión.

Forma Team Leader: _____ Forma de Operador: _____ Fecha: _____

2. opción "Actualizar" para cargar todos los datos nuevos ingresados

PHILOMELA CALL S.A.
20/10/2020 20/10/2020

ID: 88.00
Pablo César López Ruiz
Promedio

Team Leader: Juan Pablo González
Fecha de Asesoría: martes, 20 de octubre de 2020
Superior De TL: Abraham Lemus

Coaching: 00:01:46
Tiempo de la gestión

DETALLES DE LA ASERCIÓN

Impacto del Desempeño Operador se presenta correctamente e identifica profesionalmente al cliente en la apertura de la llamada, pero es necesario que evite el uso de muletillas, utilizando un vocabulario amplio, como también, mejorar en su desarrollo activo, evitando caer en la improvisación, evitando cometer errores al agregar datos dentro de la orden.

Objetivo del Rendimiento: Se quiere lograr con el operador que sea efectivo al momento de realizar su gestión ya que tiene que ser capaz de hacer de manera correcta y responder dudas del cliente mostrar, objetividad y tratar de que se presente de venta sea adecuado así mismo también ofrecer un excelente servicio de asesoría y que el cliente se sienta interesado en adquirir el producto así para que su rendimiento sea 100% efectivo.

Acciones a tomar en la gestión Operador debe tomar en cuenta su feedback realizado por QA y su retroalimentación brindada por su TL para que su gestión sea efectiva y pueda garantizar un cierre de venta.

Fecha de coaching anterior: 12-10-2020

CONSECUENCIAS:

Este es un caso como una asesoría. La falta de mejora en las deficiencias observadas y/o una violación de la política resultará en una acción disciplinaria futura, hasta incluyendo a final inmediato de la asignación actual y/o la terminación inmediata de su empleo. Si se trata de una asesoría final por escrito, el hecho de no mejorar las deficiencias observadas y/o una violación de la política resultará en la finalización de la asignación actual y/o la terminación inmediata de su empleo.

CRITERIOS POSITIVOS DE LA GESTIÓN

1. Apertura de la llamada
2. Proposición y cierre de venta
3. Toma de datos, nombre del cliente y cierre de venta
4. Cierre de la llamada
5. Control de la llamada

CRITERIOS A MEJORAR DE LA GESTIÓN

1. Se comienza con un tono de voz monótono durante la conversación, evidenciando con el cliente, no mostrando interés y entusiasmo al hablar.
2. Operador presenta la oportunidad de adquirir el producto, pero la información que se le proporciona es incorrecta y cuando el cliente pregunta por la información, el operador no responde de manera adecuada, lo que genera una mala impresión.
3. El operador no logra cerrar la venta, lo que genera una mala impresión.
4. El operador no logra cerrar la venta, lo que genera una mala impresión.
5. El operador no logra cerrar la venta, lo que genera una mala impresión.

Forma Team Leader: _____ Forma de Operador: _____ Fecha: _____

Actualizar

1. Se cargan todos los datos nuevos ingresados.

2. Se cargan 2,040 filas, 2,131 errores.

3. Se cargan 212 filas.

4. Se cargan 212 filas.

3. buscar la fecha que se desea
4. seleccionar el número de ID para encontrar los feedback de los asesores que se auditaron en el día actual
5. se presiona el estatus de la primer orden realizada

PHILOMELA CALL S.A.
SOAR LIKE A BIRD

20/10/2020

20/10/2020

ID

88.00

GTMLOP1AM-3061

Promedio

Pablo César López Ruíz

Nombre De Operador

Team Leader

Juan Pablo González

Fecha De Advertencia

martes, 20 de octubre de 2020

Supervisor De TL

Abraham Lemus

Mejora

Tipo De Advertencia

Coaching

Nivel De Advertencia

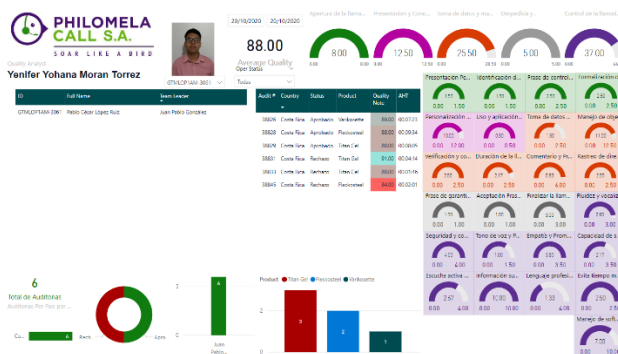
00:08:05

Tiempo de la gestion

Lead	Status	Nota de QA
9934724	Aprobado	88.00
9954666	Aprobado	89.00
9970501	Aprobado	88.00

6. ctrl → P para generar el feedback
7. luego se debe de descargar el PDF que fue generado y guardarlos con los siguientes datos:
 - 1 nombre y 1 apellido del asesor, estatus de la orden auditada, nombre del producto auditado, fecha de auditoria

Este procedimiento se repite con todos los feedback y todos los asesores auditados en la fecha actual.



6

Total de Auditorias

6

Auditorias por Tipo de...

6

Auditorias por Tipo de...

PHILOMELA CALL S.A.
SOAR LIKE A BIRD

20/10/2020

20/10/2020

88.00

Promedio

GTMLOP1AM-3061

Pablo César López Ruíz

Team Leader

Juan Pablo González

Fecha De Advertencia

martes, 20 de octubre de 2020

Supervisor De TL

Abraham Lemus

Mejora

Tipo De Advertencia

Coaching

Nivel De Advertencia

00:08:05

Tiempo de la gestion

Lead	Status	Nota de QA
9934724	Aprobado	88.00
9954666	Aprobado	89.00
9970501	Aprobado	88.00

6

Total de Auditorias

6

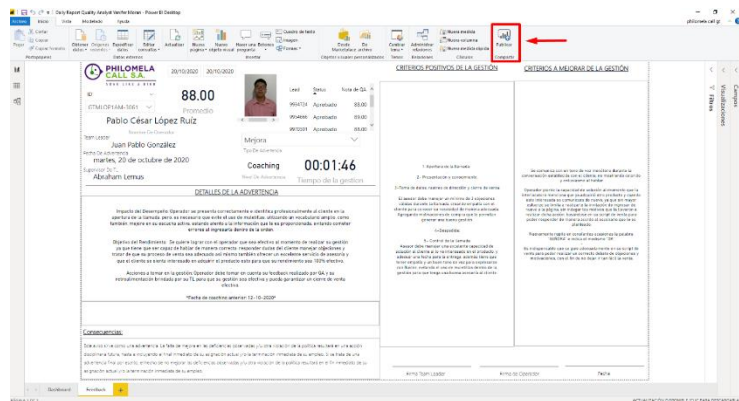
Auditorias por Tipo de...

6

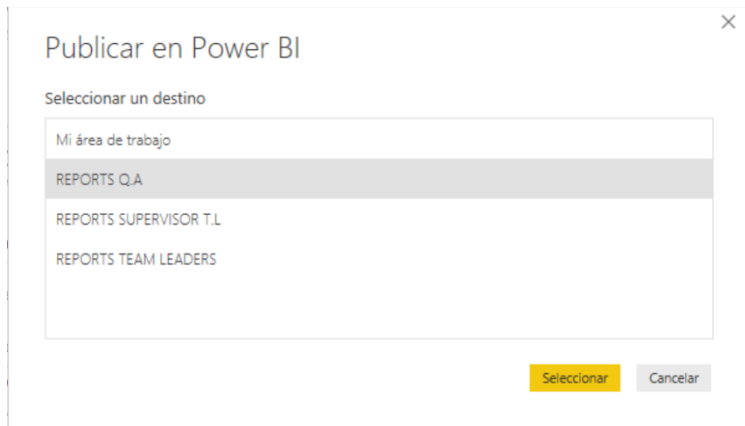
Auditorias por Tipo de...

NOTA: al finalizar las tareas, se procederá a subir las auditorias que se realizaron en el día, para ello se debe de actualizar el reporte de la siguiente manera:

1. Se presiona la opción "publicar"



2. Luego de guardar, se selecciona el grupo en el cual se subirá el reporte, en este caso el grupo a elegir es "Reports QA", aceptar.



Esto se debe de realizar todos los días sin falta antes de terminar labores, para que quede de constancia que el reporte se está realizando y se mantiene actualizado todos los días.