

3Entrevista, Informe

Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 2.0

28/01/2013
Santo Domingo
República Dominicana

Historia del Documento		
Versión No.	Fecha, dd/mm/aaaa	Autor(es)
1.0	05/02/2013	Jairis Rosario
2.0	15/05/2013	Jairis Rosario

Responsables		
Nombre	Titulo	Medios para contacto
Felix Ferreira	Patrocinador	ferreiras54@yahoo.es; Móvil xxx-xxx-xxxx
Aneudy Labour	Autor	jairist@gmail.com; Móvil 829-441-8800

Nombre del proyecto de software	Evaluación de Calidad de Servicio
Funcionalidad base	Los administradores podrán crear plantillas de evaluación.
Interesado entrevistado	Administrador
Entrevistador	Jairis Rosario
Fecha	12/02/2013

1. ¿Qué es una plantilla de evaluación?

Una plantilla de evaluación es una lista de pautas que un representante de servicio al cliente debe cumplir en cada interacción con los clientes. Estas se usarán como guía para medir la calidad de servicio brindado.

2. ¿Por qué se deben crear plantillas de evaluación?

Una vez se definen las pautas de calidad que un representante debe seguir, estas deben quedar plasmadas en una plantilla de evaluación para que sirvan como guía a los supervisores. Si se actualizan las pautas es necesario crear otra plantilla de evaluación con las actualizaciones.

3. ¿Quién utilizará o verá las plantillas de evaluación creadas?

Las plantillas de evaluación serán utilizadas por los supervisores.

4. ¿Cuándo se utilizará la plantilla de evaluación creada?

Se utilizará cada vez que un supervisor haga una evaluación a un representante.

5. ¿Cómo se determina qué plantilla de evaluación utilizar?

Siempre se utilizará la última plantilla de evaluación creada. Si se crea una nueva plantilla de evaluación esta será utilizada al principio del próximo mes.

Nombre del proyecto de software	Evaluación de Calidad de Servicio
Funcionalidad base	Los supervisores podrán evaluar a los representantes que se reportan a ellos.
Interesado entrevistado	Supervisor
Entrevistador	Jairis Rosario
Fecha	12/02/2013

1. ¿Qué procedimiento sigue para hacer una evaluación de calidad?

Primero se selecciona el representante a evaluar entre aquellos que tienen evaluaciones pendientes, luego se procede a llenar la plantilla de evaluación indicando qué pautas de calidad cumple y qué pautas no cumple el representante de servicio al cliente.

2. ¿Quién verá la evaluación realizada?

Tanto el representante evaluado como el supervisor que realiza la evaluación podrán la evaluación registrada.

3. ¿Cuándo se alcanza un objetivo de evaluaciones?

Todos los representantes son evaluados 4 veces al mes por lo que el objetivo de cada supervisor son cuatro evaluaciones por cada representante bajo su supervisión.

4. ¿Cómo se determina la puntuación de un representante?

La puntuación de la evaluación es equivalente al porcentaje de pautas que el representante cumple de la plantilla de evaluación vigente en la interacción en que se le evalúa.

Nombre del proyecto de software	Evaluación de Calidad de Servicio
Funcionalidad base	Los supervisores podrán actualizar las evaluaciones de calidad que hacen.
Interesado entrevistado	Supervisor
Entrevistador	Jairis Rosario
Fecha	12/02/2013

1. ¿Qué información se actualiza en una evaluación?

Si se cometió algún tipo de error con algunas pautas de evaluación, por ejemplo, indicando que el representante no cumplió alguna pauta siendo esto falso, simplemente se actualiza la respuesta. En caso de que se determine que la llamada evaluada tiene una condición especial que no sea apropiada para la evaluación, entonces se anula la evaluación.

2. ¿Por qué se necesitaría actualizar una evaluación?

Porque los supervisores pueden cometer errores al momento de hacer una evaluación y se puede hacer necesario actualizarla o anularla.

3. ¿Quién verá los cambios en la evaluación?

Tanto el representante evaluado como el supervisor que realiza la evaluación podrán ver la evaluación actualizada.

4. ¿Cuándo se procede a actualizar una evaluación?

Cuando se determina que se ha cometido un error en la evaluación o que la llamada evaluada no es apropiada para ser evaluada.

Nombre del proyecto de software	Evaluación de Calidad de Servicio
Funcionalidad base	Los supervisores podrán ver el reporte mensual de los resultados de evaluación de calidad de los representantes que se reportan a ellos.
Interesado entrevistado	Supervisor
Entrevistador	Jairis Rosario
Fecha	12/02/2013

1. ¿Qué información le debe mostrar el reporte mensual de las evaluaciones?

El reporte debe presentar una lista de todos los representantes que se reportan al supervisor generando el reporte con el promedio de calificaciones obtenidas en el mes para el cuál se está generando el reporte.

2. ¿Por qué es necesario general este reporte?

Porque una evaluación no es suficiente para medir la calidad de servicio de un representante, en cambio al tomar varias evaluaciones y promediarlas el resultado es más certero.

3. ¿Quién verá el reporte generado?

El reporte será consultado por los supervisores.

4. ¿Cuándo se necesita la información del reporte?

El reporte se puede solicitar en cualquier momento. Si el mes para el que se genera el reporte está en curso se presentará los resultados con los datos que se tienen a la fecha.