**Glosario General de Términos**

Evaluación de Calidad de Servicio

Versión 1.0

28/01/2013

Santo Domingo

República Dominicana

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Historia del Documento** | | |
| **Versión No.** | **Fecha, dd/mm/aaaa** | **Autor(es)** |
| 1.0 | 16/03/2013 | Aneudy Labour |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

1. Glosario General de Términos

Término 001: Credenciales De Autenticación

Combinación de nombre de usuario y contraseña de un usuario.

Término 002: Evaluación

Plantilla de evaluación con todos los puntos de evaluación evaluados para un determinado representante.

Término 003: Evaluar

Proceso de contestar a cada uno de los puntos de evaluación de una plantilla tomando como referencia el servicio prestado por un representante en una interacción con un cliente.

Término 005: Plantilla

Plantilla de evaluación.

Término 006: Plantilla De Evaluación

Conjunto de puntos de evaluación que se toma como guía a la hora de evaluar un representante.

Término 007: Punto De Evaluación

Es una pauta que debe seguir un representante en cada interacción con los clientes. A la hora de evaluar un representante se compara su comportamiento con cada punto de evaluación y se indica si este cumple o no con ese punto.

Término 008: Representante

Empleado que interactúa directamente con los clientes vía telefónica y brinda el servicio requerido por los mismos apegándose a los servicios que ofrece la empresa y las pautas o puntos de evaluación.

Término 009: Supervisor

Empleado que vela porque los representantes realicen su trabajo de manera adecuada y, entre otras cosas, evalúan las interacciones de estos con los clientes.