

Servicio de MONITOREO DE CALIDAD REMOTO



- Muestreo de Calidad manual con base a las especificaciones requeridas, enfoque adaptativo a las necesidades u objetivos que se planteen (frecuencia, volumen, etc.).
- Documentación de análisis de hallazgos del monitoreo de las interacciones. Identificar tendencias y patrones de desempeño
- Documentación de RETROALIMENTACIÓN para agentes y líderes de equipo sobre los hallazgos y recomendaciones de mejora (Coaching). Enfoque según el rendimiento individual, en donde la frecuencia y profundidad de las sesiones de retroalimentación, se ajusten conforme al desempeño del agente.
- Sesiones de retroalimentación (Coaching) de desarrollo para los colaboradores sobre los procesos y comportamientos a mejora para el logro de sus objetivos operativos vía remota.
- CSAT. Enfoque adicional del muestreo a necesidades específicas, percepción del usuarios CSAT.
- FCR, medición del FCR a través del monitoreo manual como resultado de la interacción.
- VoC. Diseño de plantillas para la captación de información de las interacciones: menciones de la competencia, reacción de los usuarios sobre procesos, políticas y/o promociones.
- Reportes y análisis diseñados con base a las necesidades de nuestros clientes.
- Sesiones de calibración de criterios con el Staff (Líderes OPS) y entre evaluadores QA. Con el objetivo de garantizar la consistencia, objetividad y precisión en la aplicación de los criterios de evaluación de calidad.