



JUSAN
INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



RECALL

AGENT SCORING

MANUAL DE USUARIO

Versión Software 1.3.2.5

ÍNDICE

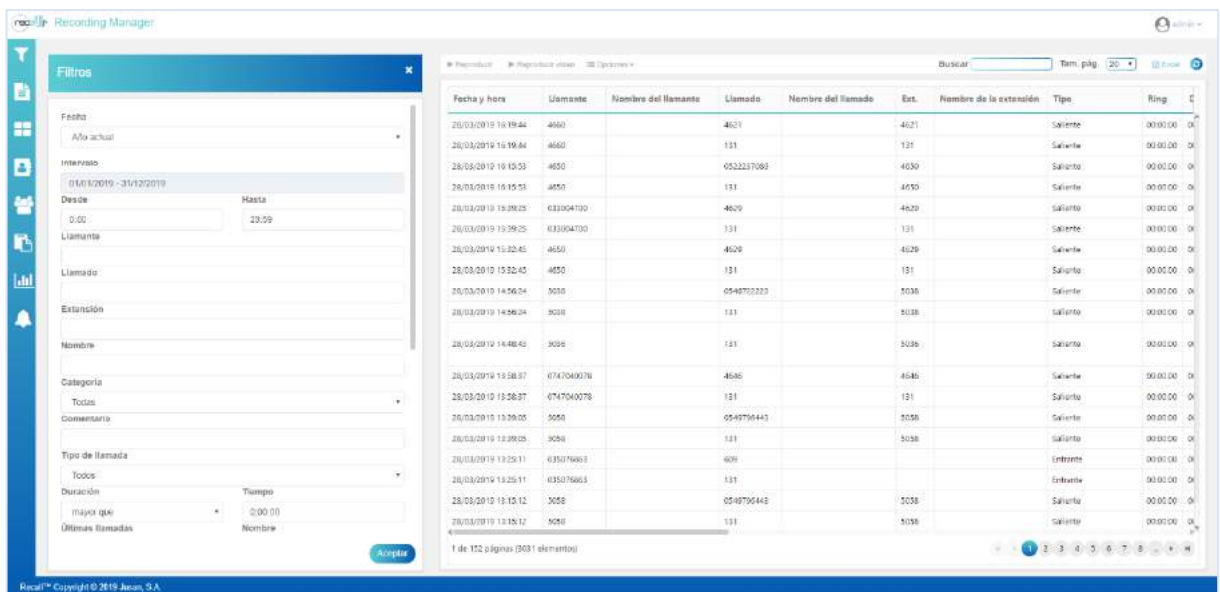
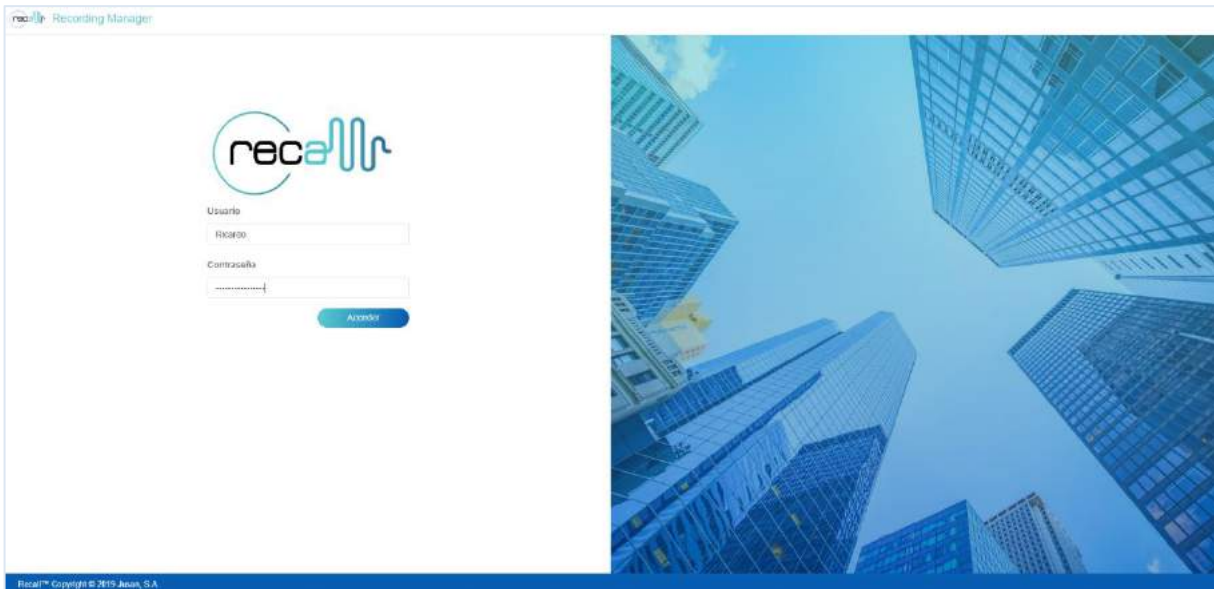
1- CONCEPTOS BÁSICOS	3
2- OPERACIÓN.....	4
3- FORMULARIOS.....	6
4- INFORMES.....	7

1- CONCEPTOS BÁSICOS



Recall Agent Scoring es un módulo de evaluación y puntuación de agentes totalmente integrado en la solución de grabación de llamadas Recall.

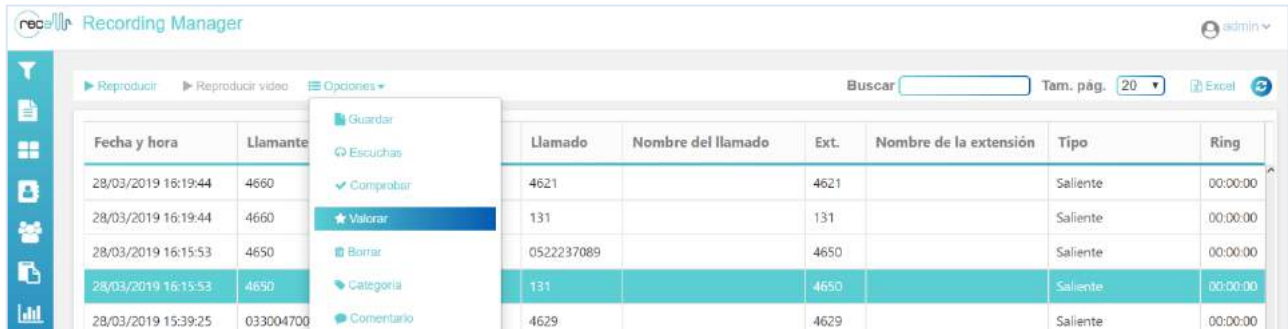
Permite determinar analíticamente en base a las grabaciones, el nivel del servicio de los agentes durante el transcurso de la conversación mediante un formulario de calidad.

La evaluación de conversaciones permite realizar un seguimiento de estándares de atención predefinidos, ajustar los planes de formación de agentes y evaluación de personal. Todo ello con la finalidad de incrementar la calidad de servicio de su empresa y contact center.



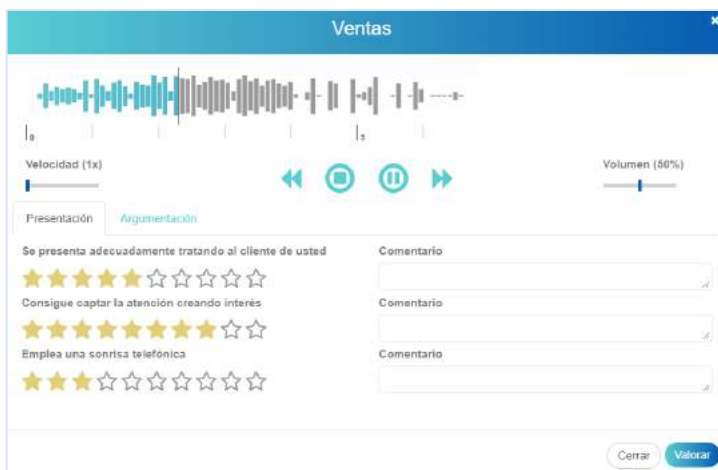
2- OPERACIÓN

El supervisor puede realizar la evaluación de los agentes a partir del software de gestión y escucha de grabaciones Recording Manager con un simple click en el botón   tras haber seleccionado la llamada.



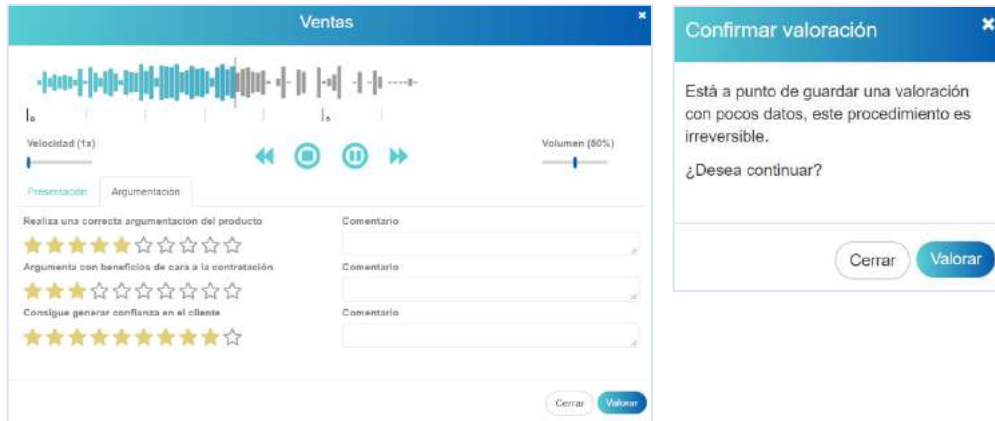
The 'Valorar' form shows a dropdown menu with 'Ventas' selected. Below the dropdown are two buttons: 'Cerrar' and 'Aceptar'.

Seleccionar el formulario de valoración:



La escucha de las conversaciones y la evaluación se realizan de manera simultánea mientras el formulario avanza según el guión de la llamada, y las puntuaciones y valoraciones del cuestionario se visualizan desde la misma pantalla.

Para finalizar la evaluación y guardar los resultados, pulsar el botón **Valorar**.



Para habilitar a un usuario a realizar la valoración de llamadas, es necesario activarlo en sus privilegios.

3- FORMULARIOS

Recall Agent Scoring permite gestionar una amplia gama de cuestionarios con diferentes modelos de preguntas para medir y controlar la actuación de los agentes. Los formularios de evaluación pueden diseñarse, configurarse y modificarse desde el mismo software Recall para adaptarse a las necesidades concretas de cada evaluación o grupo de trabajo.



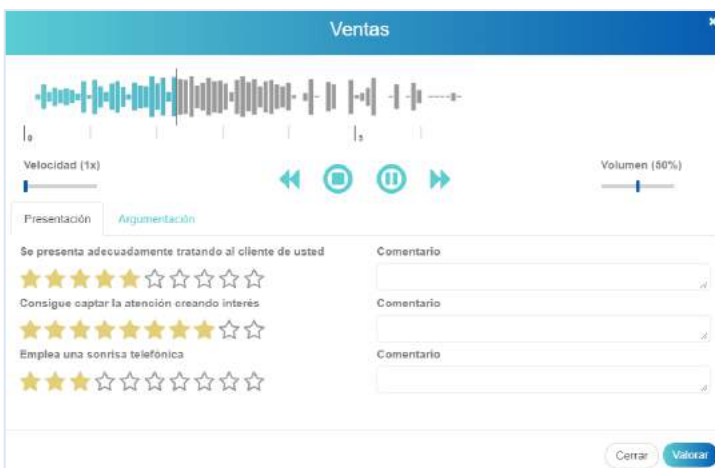
Para Añadir un formulario de valoración, hacer click en la opción **Herramientas-Formularios de Valoración** y seleccionar **Añadir Nuevo**.



Añadir tantos **Grupos de Preguntas** como se necesiten.



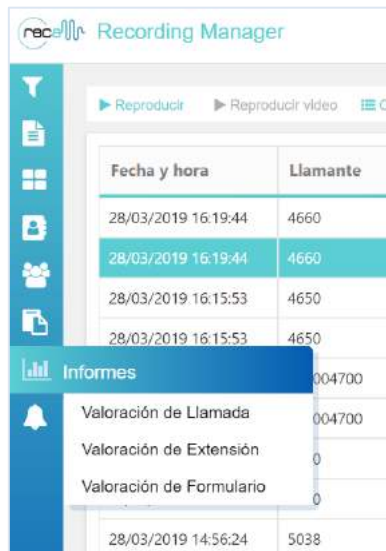
Y tantas **Preguntas** en cada grupo como se precisen.



El formulario está listo para su uso.

4- INFORMES

Recall Scoring ofrece informes analíticos de las valoraciones obtenidas por los agentes para ayudar en la toma de decisiones futuras de la empresa y contribuir a su buen crecimiento y desarrollo.

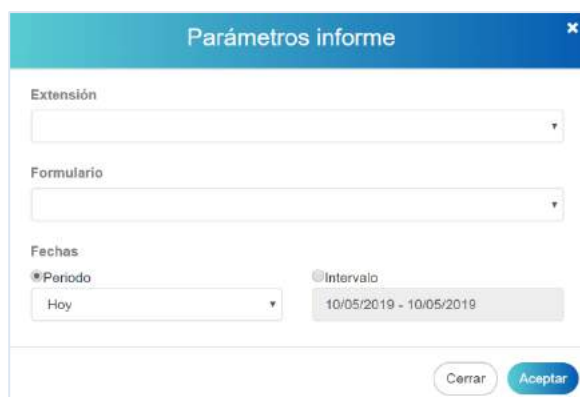


Fecha y hora	Llamante
28/03/2019 16:19:44	4660
28/03/2019 16:19:44	4660
28/03/2019 16:15:53	4650
28/03/2019 16:15:53	4650
	004700
	004700
	0
	0
28/03/2019 14:56:24	5038

Infomes

- Valoración de Llamada
- Valoración de Extensión
- Valoración de Formulario

Para ejecutar un informe, seleccionar **Informes** y a continuación, el informe deseado.



Parámetros informe

Extensión

Formulario

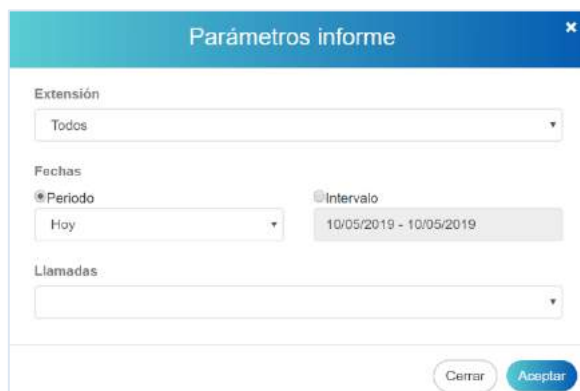
Fechas

Período Intervalo

Hoy 10/05/2019 - 10/05/2019

Cerrar Aceptar

Seleccionar en las ventanas de filtro, la extensión, el agente y en su caso en su caso la llamada o formulario a evaluar, así como el periodo de tiempo.



Parámetros informe

Extensión

Todos

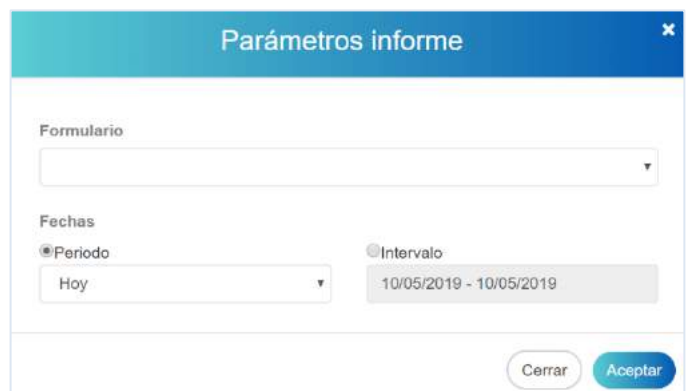
Fechas

Período Intervalo

Hoy 10/05/2019 - 10/05/2019

Llamadas

Cerrar Aceptar



Parámetros informe

Formulario

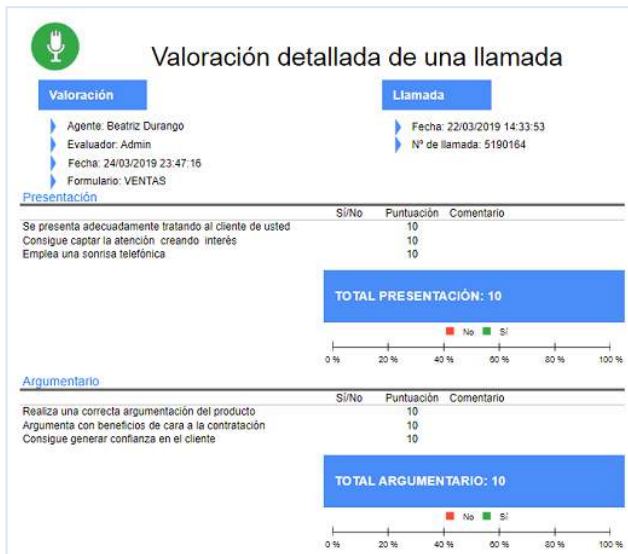
Fechas

Período Intervalo

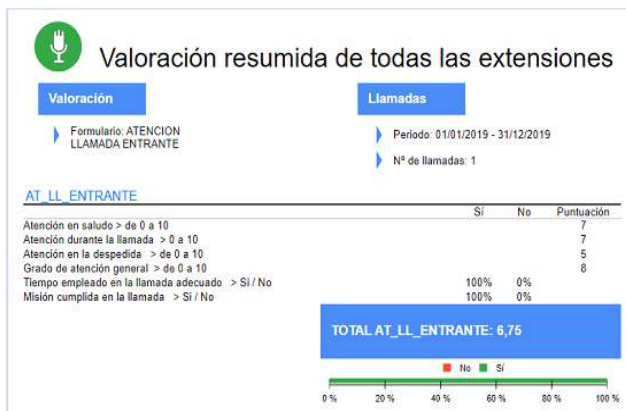
Hoy 10/05/2019 - 10/05/2019

Cerrar Aceptar

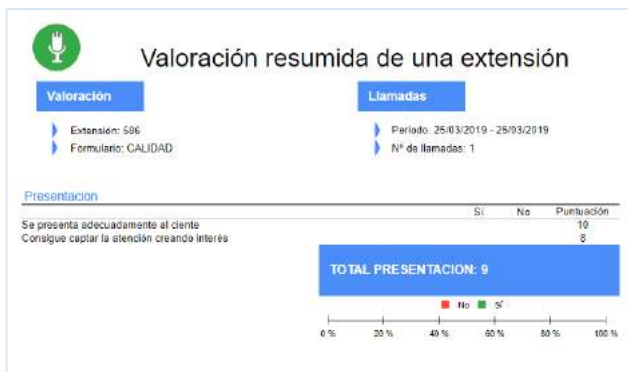
Pulsar **Aceptar** y a continuación aparecerá el informe.



Valoración resumida de una llamada.



Valoración de formulario.



Valoración resumida de una extensión.

JUSAN S.A.

Líder a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.

Windows es una marca registrada de MICROSOFT CORPORATION

Referencia: D505JUSUX01ES

JUSAN, S.A. se reserva el derecho, en el interés de sus clientes, de modificar sin previo aviso las características de sus productos.