



## AGENT SCORING



### MEJORA

Los formularios de calidad son la herramienta perfecta de supervisión y evaluación de agentes para mejorar e incrementar la actuación de tu staff.



### OPTIMIZA

Recall Agent Scoring se encarga de mantener y optimizar el principal activo de cualquier empresa competitiva: un buen servicio de atención al cliente.



### INCREMENTA

Cada una de las prestaciones y opciones de la solución Recall Agent Scoring ayuda a aumentar las ventas y a incrementar la satisfacción y experiencia cliente.

**Una actuación correcta puede marcar la diferencia entre un cierre de venta exitoso y un fracaso.**

# RECALL AGENT SCORING

PUNTUACIÓN Y EVALUACIÓN  
DE AGENTES

## QUÉ ES RECALL AGENT SCORING

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 tu empresa y contact center.

LA EVALUACIÓN CONTÍNUA ES LA  
**CLAVE DEL ÉXITO**

# COMBÍNALO CON RECALL SCREENCAST

GRABACIÓN SIMULTÁNEA  
DE AUDIO Y VÍDEO

## FUNCIONAMIENTO

El supervisor puede realizar la evaluación de los agentes a partir del software de gestión y escucha de grabaciones Recording Manager con un simple clic en el botón “valorar” tras haber seleccionado la llamada. La escucha de las conversaciones y la evaluación se realizan de manera simultánea mientras el formulario avanza según el guión de la llamada.

Controla tu servicio de atención al cliente e incrementa la satisfacción de tus consumidores **hasta 3 veces más**.

## FORMULARIOS A MEDIDA

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.

## INFORMES DE VALORACIÓN

Recall Agent 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.

Con el informe de resultados Recall Agent Scoring, tan solo necesitarás **10 segundos para saberlo todo** sobre el rendimiento de tu staff.



## OBJETIVOS Y APLICACIONES

- Garantizar los estándares de calidad.
- Medir y evaluar el desempeño de los agentes.
- Detectar actuaciones inadecuadas.
- Comprobar técnicas y habilidades de venta.
- Identificar las necesidades o las áreas de formación.
- Confirmar el uso de políticas y normas de actuación.

## PUNTOS CLAVE

- ✓ Fácil, intuitivo y con acceso web multi-plataforma.
- ✓ Velocidad, potencia y última tecnología.
- ✓ Gran variedad de formatos y tipos de preguntas.
- ✓ Flexible, editable, configurable y personalizable.
- ✓ Resultados y ponderaciones efectivas y prácticas.