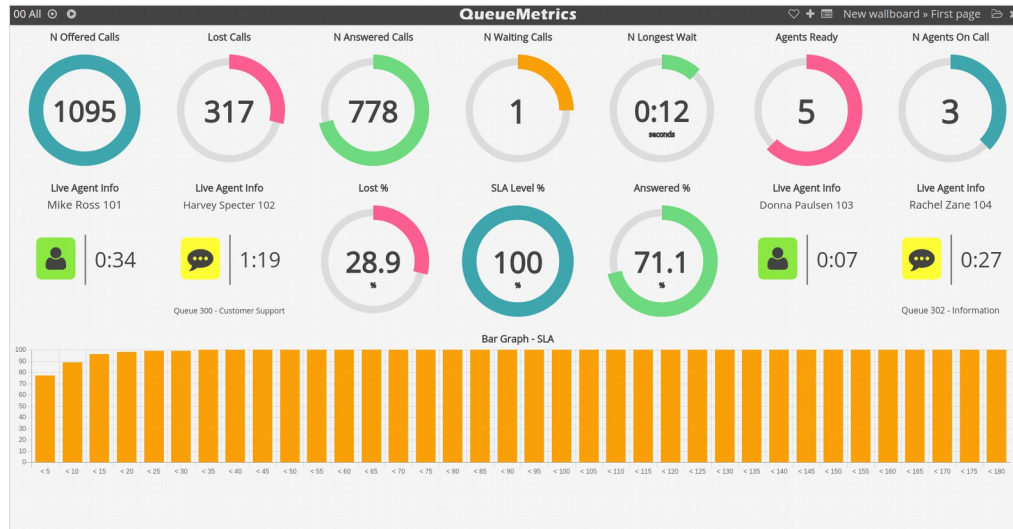


Evaluación de la calidad con QueueMetrics



La suite para Call Center QueueMetrics recopila datos de la PBX Asterisk y genera informes analíticos sobre más de 180 métricas, que cubren categorías clave en la gestión del centro de llamadas: Informes, supervisión, página de agentes y evaluación de calidad. Este es un tutorial práctico que muestra cómo empezar con el módulo de evaluación de calidad (QA) de QueueMetrics.

El módulo de Evaluación de Calidad QA le permite:

- Definir un conjunto de métricas a utilizar para calificación de llamadas
- Hacer que el equipo de QA califique llamadas cuando estén siendo procesadas o desde histórico de grabaciones
- Ejecutar informes completos por Cola y por Agente

El módulo QA en QueueMetrics fue creado para que un supervisor específico pudiera hacer un seguimiento del rendimiento de los agentes en función de un conjunto dado de métricas:

- Seguimiento de llamada: Encontrar problemas antes de que los clientes los señalen
- Seguimiento de agentes: Mejorar la capacitación para evaluar fortalezas y debilidades
- Seguimiento de colas: ¿Estamos haciendo lo que se espera que hagamos? ¿Podemos demostrarlo ?

Si no está usando QA ahora, está perdiendo ante sus competidores. ¡Ha llegado el momento de aprender a hacerlo!

Ideas generales

En su centro de contacto cada llamada se califica según un conjunto de métricas que usted define, porque cada centro de llamadas es diferente:

- Cada métrica tiene su propio Código de Acción, un código corto que se utiliza para mostrarla
- Se asignan a una puntuación numérica (0-100)
- La misma métrica puede utilizarse en múltiples formularios

Las métricas se agrupan en Formularios:

- Hasta 10 secciones con hasta 130 preguntas
- Las métricas se agrupan en cuatro bandas de calificación (Problema, Mejora necesaria, Cumple las expectativas, Supera las expectativas)
- Por cada formulario, se computa una única puntuación
- La misma llamada puede calificarse en múltiples formularios
- Los formularios son inmutables (opción configurable)

Los campos definidos en el formulario son flexibles:

- Las preguntas pueden ocultarse o mostrarse en función de preguntas anteriores
- Las preguntas pueden ponderarse para computar la puntuación total
- Preguntas de atajo: Si fracasan, todo el formulario falla.

Creemos en la retroalimentación inmediata del agente; un agente:

- Recibe una tarea de notificación cuando se puntúa una llamada que ha llevado a cabo
- Los agentes son avisados inmediatamente
- Los agentes pueden reconocer o cuestionar la puntuación

Empezar

La gestión efectiva de QA es un proceso en sí mismo y requiere algo de planificación. Veamos juntos cómo hacerlo.

Primero defina que espera:





- No haga las cosas demasiado complejas al principio
- Cuente a los agentes el rendimiento esperado – deben ser conscientes de ello.
- Planee un proceso de revisión de llamadas
- ¡No tome demasiadas muestras de problemas! Se requiere una imagen representativa con llamadas “buenas” y “malas”.

A continuación defina los objetivos de la revisión QA inicial y planifique por adelantado las medidas correctivas que se llevarán a cabo:

- Cómo planea reaccionar a resultados específicos ?
- Qué formas de entrenamiento hay disponibles ?
- Tiene CBTS (entrenamiento por ordenador) ? ¿Sesiones de formación? ¿Material de entrenamiento adicional ? Pueden integrarse fácilmente en QueueMetrics.

Ejemplo real

Ahora vamos a presentar un formulario básico y simple para revisar posibles problemas.

Code	Description	Status	N/A	Value	
	Resolution				
QM1	Positive case resolution			<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No	
SEX	The sex of the caller			-	
	Agent				
COU	How well did the rep display courtesy?	?			
QM2	Did the rep use a professional tone?	Meets exp.		70	

Usamos algunas preguntas sin puntuación:

- Haga un seguimiento de la resolución del problema
- Haga un seguimiento del sexo del llamante

Si el problema no se ha resuelto:

- Haga un seguimiento de las métricas de la conversación
- Haga un seguimiento de diferentes entradas de datos

Con QueueMetrics QA puede ver preguntas con puntuación y sin puntuación así como preguntas que se muestran u ocultan en función de los resultados de preguntas anteriores.

Crear elementos

Para crear elementos, simplemente empiece definiendo sus preguntas:

QA: Items Editor

Engagement code:	QM1
Description:	Positive case resolution
Item weight:	0
Item is a shortcut:	No
Item is a section shortcut:	No
Item is mandatory:	Yes
Item value type:	Yes/No
Multi value options:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; width: 100%;"></div>
	E.g. 40:ToImprove 80:Satisfying 100:Good
Created by:	demoadmin, 02/02/2016, 17:25
Last update:	

Después añade:

- El código de acción único (un código corto que se mostrará)
- Una descripción
- El peso relativo
- Si el elemento es un atajo: Si fracasa, el formulario falla. Por ejemplo, el uso de la blasfemia está totalmente prohibido y la llamada se marca como fracaso.
- Tipos de valores:

- Número
- Sí / No
- Combinación (desplegables con opciones fijas).

Crear formularios

Veamos ahora cómo crear un formulario.

QA : Forms Editor

Form name:	<input type="text" value="My Sample Form #2"/>
Security key for input:	<input type="text"/>
Security key for reports:	<input type="text"/>
Queue visibility:	<input type="text"/>
Form locked?	<input type="text" value="No"/>
N. calls graded:	6
Section names	
Section 1:	<input type="text" value="Resolution"/>
	(QM1, SEX)
Section 2:	<input type="text" value="Agent"/>
	(COU, QM2)

Primero, defina:

- Claves de seguridad (quién puede usar el formulario?)
- Colas permitidas (dónde puede utilizarse el formulario – si está en blanco, en cualquier cola)
- Abierto / Bloqueado (pueden añadirse datos nuevos?)
- Secciones
- Límites para las bandas de calificación

Después defina qué elementos son parte del formulario.

QA: Items for Form: My Sample Form #2

Add new item:

Section: Resolution		Active if...	Extra Score	Non Scoring
-	QM1: Positive case resolution	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
-	SEX: The sex of the caller	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Section: Agent				
-	ASS: Was assurance given for client's assistance?	QM1 < 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-	QM2: Did the rep use a professional tone?	QM1 < 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Agrupe los elementos en secciones
- Mueva arriba y abajo según sea necesario
- Contribuciones a la puntuación
- Visibilidad
- Decida si una pregunta no tiene puntuación (es decir, no se utilizar para computar la puntuación final) – Habitualmente porque hay cierta información que quiere seguir pero no depende del comportamiento del agente, por ejemplo, el sexo de quien llama.
- Decida las normas de visibilidad

Por favor tenga en cuenta que una vez que un formulario tenga elementos en él, ya no puede cambiarse.

Anatomía de un formulario

¿Qué aspecto tiene un formulario?

The screenshot displays a QueueMetrics QA form interface. It is divided into several sections:

- Performance Metrics Table:**

Level	Range	Items
Issue	0 - 25	0
Req. Impr.	26 - 50	0
Meets exp.	51 - 75	1
Exceeds exp.	76 - 100	0
- Overall Performance Table:**

Overall Performance		
Resolution	0	0.0
Agent	70	35.0
Total score:	70/200	
Avg.	35	
- Input form:**
 - Form: My Sample Form #2
 - Status: -
- Call details:**
 - Start time: February 03 2016, 08:42
 - Queue: Sample Queue 300
 - Agent: John Doe (101)
 - Agent Group: -
 - Caller: +1-1454485360
 - AstClid: 1454485360.7563
- Audio recordings:**
 - call-1454485360.7563.mp3
- Buttons:** Close, Note, Print, Timer (0:00)

Below the form is a table with the following structure:

Code	Description	Status	N/A	Value
Resolution				
QM1	Positive case resolution			<input type="radio"/> Yes <input checked="" type="radio"/> No
SEX	The sex of the caller			-
Agent				
COU	How well did the rep display courtesy?	?		
QM2	Did the rep use a professional tone?	Meets exp.		70

A **Save** button is located below the table.

Cada formulario QueueMetrics QA incluye:

- Un selector de formulario
- Recapitulación de los detalles de la llamada – Fecha, hora, CallerID, etc.
- Grabaciones (si están disponibles)
- Un temporizador
- Elementos divididos por tipo
- Vista general por sección

- La puntuación final
- Preguntas y notas sobre las preguntas:
 - Texto libre: Notas generales sobre las llamadas
 - Notas para una pregunta específica
- Un reproductor de audio con controles de velocidad y reproducción y marcadores (para visualizar puntos interesantes y añadir puntos de interés para su posterior revisión)

Total score:	0/0
Avg.	0

Caller:	7111454485360
AstClid:	1454485360.7563

Timer
 0:00
 ⏪ ⏩

Audio recordings (1 markers available)

call-1454485360.7563.mp3 ⏪

Add

User, Date	Form, Question	Notes
2016-02-03 08:52:47.0 demoadmin		This is a note

Delete All

Markers

+

call-1454485360.7563.mp3 | 1x

Time	Duration	Notes
⏪	0:13	- Look here!

Introducción de datos QA

Cuando su formulario esté listo y definido, entrar en la funcionalidad QA desde su página principal de QueueMetrics es una operación realmente simple.

Siga esta fácil secuencia:

Ejecutar informe → Detalles de cola → Detalles de llamada → QA

Queue details

Date	Caller	Queue	IVR	Wait
11/17 - 14:19:17	201	Support [300]	0:00	0:03
11/17 - 16:27:06	201	Support [300]	0:00	0:02
11/17 - 16:29:32	201	Outbound [400]	0:00	0:03
11/17 - 16:31:05	201	Support [300]	0:00	1:12
12/03 - 18:04:53	201	Outbound [400]	0:00	0:03
12/03 - 18:13:07	201	Support [300]	0:00	1:05
12/15 - 14:10:39	201	Support [300]	0:00	0:03
12/15 - 14:49:39	201	Support [300]	0:00	0:42
12/15 - 16:23:50	201	Support [300]	0:00	0:02
12/15 - 16:26:30	201	Outbound [400]	0:00	0:03
12/15 - 16:28:19	201	Support [300]	0:00	1:02

Call Detail

10.10.5.27:8080/queuemetrics/qm/popup_call.jsp

Call detail Stints: 1 Markers Call events: 0 QA

Asterisk Call ID:	144766357.1346
Date and time:	11/17 - 14:19:17
Queue:	Support [300] [300]
Caller ID:	201
Handled by:	John Doe (101)
Duration:	9 sec.
Time in IVR before queueing:	0 sec.
Waiting time:	3 sec.
Original position	# 1
Disconnection cause:	Agent disconnected
Transferred to:	

Aparece el formulario → Escuchar la llamada → Rellenar el formulario

Eso es todo. Fácil, ¿verdad?

Resultados

En QueueMetrics, los resultados de QA pueden mostrarse con diferentes criterios.

Quality Assessment: Report data

Tracked calls per agent

Agent	N.Calls	Avg	Exc.	Meet	Impr.	Issue	
John Doe (101)	3	54		3	1	0	0
Mike Boo (102)	2	40		1	1	0	0
sip/200	1	80		1	1	0	0

Export as...

Tracked calls per queue

Queue	N.Calls	Avg	Exc.	Meet	Impr.	Issue	
Sample Queue 300	6	54		5	3	0	0

Export as...

Tracked calls per agent group

Agent groups	N.Calls	Avg	Exc.	Meet	Impr.	Issue	
-	6	54		5	3	0	0

Export as...

Analysts tracking calls

Analyst	N.Calls	Avg	
demoadmin	6	54	

Los resultados se agrupan:

- Por agente
- Por cola
- Por grupo
- Por analista

Mostrando:

- Promedios
- Elementos por límite

Agrupados por sección:

Section: Resolution

Agent	N.Calls	QM1	SEX	Avg
John Doe (101)	3	33	13	0
Mike Boo (102)	2	50	15	0
sip/200	1	0	20	0

▶ Export as...

Queue	N.Calls	QM1	SEX	Avg
Sample Queue 300	6	33	15	0

▶ Export as...

Section: Agent

Agent	N.Calls	COU	QM2	Avg	
John Doe (101)	3	88	73	80	
Mike Boo (102)	2	70	90	80	
sip/200	1	90	70	80	

▶ Export as...

Queue	N.Calls	COU	QM2	Avg	
Sample Queue 300	6	84	77	80	

▶ Export as...

O por agente, llamadas, promedio por pregunta o cola.

Si quiere ver cómo surgió un resultado, a continuación puede ver un ejemplo de todas las llamadas calificadas que han contribuido a un resultado.

Quality Assessment: Detail for: agent/101

▶ Export as...

Date	Queue	Caller	Analyst	Date	Score	Avg.	Exc.	Meet	Impr.	Issue	
02/03 - 08:42:25	Sample Queue 300	+1-1454485330	demoadmin	02/03 - 08:56:43	0	0	0	0	0	0	
02/03 - 08:42:55	Sample Queue 300	+1-1454485360	demoadmin	02/03 - 08:54:02	165	83	1	1	0	0	
02/03 - 08:55:30	Sample Queue 300	+1-1454486115	demoadmin	02/03 - 08:56:22	156	78	2	0	0	0	


▶ Export as...

Haga clic sobre una llamada para ver su formulario QA (preguntas, notas, archivos de audio asociados) con una vista general de los resultados.

Quality Assessment: Form summary


Overall Form Summary

Form ID	Form Name	N Calls	Avg score
8	My Sample Form #2	6	53.50

▶ Export as... 



Scoring questions


Item code	Question	N Calls	Avg score	Exc. (*)	Meet (*)	Impr. (*)	Issue (*)	Shortcuts (*)
	Resolution	6	0.00	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Agent	6	80.12	62.5%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%
COU	How well did the rep display courtesy?	4	83.75	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%
QM2	Did the rep use a professional tone?	4	76.50	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%

▶ Export as... 

(*) Values counted with current item weights

Non scoring questions

Item code	Question	N Calls	Avg score	Values
	Resolution	6		
QM1	Positive case resolution	6	33.33	4: No  2: Yes 
SEX	The sex of the caller	6	15.00	3: Female  3: Male 
	Agent	6		

▶ Export as... 

Obtendrá el gráfico de resumen general, las preguntas de puntuación, el número de formularios puntuados, porcentajes por umbral o atajos e histogramas sin puntuación.

Calificación de llamadas

Ahora veremos la forma más eficiente de escoger llamadas para calificar.

Quality Assessment: Grading page

Form:

Queue:

Agent:

Agent Group:

Location:

Outcome:

Time period:

Call start date: ,

Call end date: ,

Today | Yesterday | The day before yesterday

Last day | Last 7 days | Last 30 days | Last 90 days

Call outcomes

	Min %	Min #
Sales	<input type="text"/>	<input type="text"/>
QCont.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Contacts	<input type="text"/>	<input type="text"/>
-	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Agent groups

Default	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<i>All Calls</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<i>Individual agents</i>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Cuando los analistas hace esto manualmente, habitualmente acaban eligiendo un conjunto de llamadas parcial:

- Problemas: Llamadas "interesantes"
- Llamadas cortas o largas
- Primera o última llamada del conjunto

La mejor solución es crear una política específica y bien definida; por ejemplo:

- Por el resultado de la llamada – Por ejemplo, todas las llamadas marcadas como venta
- Por grupo de agentes – Por ejemplo, las nuevas contrataciones reciben respuesta en un porcentaje de sus llamadas

Después utilice la página del Calificador y su funcionalidad de muestra aleatoria ponderada para encontrar conjuntos de llamadas eficientes para calificar.

Quality Assessment: Grading search form

Report Details:	
Form:	My Sample Form #2 (2)
Atomic queue(s) considered:	* [*]
Period start date:	January 27 2016, 08:00
Period end date:	February 03 2016, 18:00

Send CBT Send Coaching

Send CBT

CBT:




CBT URL:

Note for agent:

Reason:

Suggested calls

Time	Queue	Caller	Agent	Wait	Talk	Outcome	Audio	Forms	Cmpl	
02/03 - 08:42:10	Sample Queue 300	+1-1454485330	John Doe (101)	0:05	0:10		1	My Sample Form #2	[x]	<input type="checkbox"/>
02/03 - 08:42:18	Sample Queue 300	+1-1454485338	Mike Boo (102)	0:05	0:10		1	My Sample Form #2	[x]	<input type="checkbox"/>
02/03 - 08:42:35	Sample Queue 300	+1-1454485355	agent/103	0:05	0:10		1		[x]	<input type="checkbox"/>
02/03 - 08:42:40	Sample Queue 300	+1-1454485360	John Doe (101)	0:05	0:10		1	My Sample Form #2	[x]	<input type="checkbox"/>
02/03 - 08:55:15	Sample Queue 300	+1-1454486115	John Doe (101)	0:05	0:10		1	My Sample Form #2	[x]	<input type="checkbox"/>
02/03 - 08:55:19	Sample Queue 300	+1-1454486119	Mike Boo (102)	0:05	0:10		1	My Sample Form #2	[x]	<input type="checkbox"/>

▶ Export as...   

Target statistics

	Found	%	% needed	#	# needed	# remaining
Call outcome Sales	0					
Call outcome QCont.	0					
Call outcome Contacts	0					
Call outcome -	6					
Agent Group Default	0		30.0 %			
All calls	6		30.0 %			1
Agent John Doe (101)	3					
Agent Mike Boo (102)	2					
Agent agent/103	1					

Página de calificación

Desde esta página puede generar muestras aleatorias en el espacio de llamada o seleccionar llamadas preferidas que coincidan con múltiples criterios. Múltiples Analistas de Calidad también pueden trabajar en el mismo problema a la vez si es necesario, siendo conscientes de qué llamadas han calificado otros analistas. Usted puede establecer criterios del objetivo y crear una primera línea de defensa efectiva frente a los problemas de calidad.

Página de formación y entrenamiento

Esta página es el principal punto de acceso para enviar tareas de CBT y de Reuniones (también denominado Entrenamiento) a un agente o a un conjunto de agentes. Se basa en un asistente de tres pasos donde la lista de usuarios se define en los dos primeros pasos y las tareas apropiadas de CBT o Reunión se envían en el tercer paso.

La selección de agentes empieza mediante varios criterios de búsqueda.

Echando un vistazo a la lista de agentes, puede seleccionarse un solo agente haciendo clic en su casilla, mientras que pueden seleccionarse todos los agentes en la lista haciendo clic en la casilla ubicada en el encabezado de la lista.

Seguimiento de rendimiento

La gestión del rendimiento de agentes a largo plazo es imprescindible para los Call Centers modernos. Los agentes tienen que ser gestionados para trabajar de forma efectiva.

Tiene que hacer un seguimiento de:



- Objetivos de rendimiento
- Políticas de calidad
- Agentes que necesiten entrenamiento
- El ciclo de vida del agente (sin entrenamiento → recién entrenado → totalmente entrenado)

Le sugerimos la siguiente rutina para realizar la mejor gestión:

- Entrenamiento – El agente realiza cursos, CBT, etc.
- Periodo de validación – El agente empieza a trabajar
- Revisión - ¿El agente se comporta según las políticas?
- Producción
- Revisión periódica - ¿El agente sigue comportándose correctamente?

Con la ayuda de nuestro sistema de seguimiento del rendimiento, puede configurar diferentes criterios:

- Normas de rendimiento exhaustivas:
 - Rendimiento
 - Ventas, SPH
 - Contactos
 - Duración de la llamada
 - Promedios
 - Anomalías
 - Resultados de calidad

Target	Enabled		Yellow	Score	Red	Score
SPH (Avg.)	Yes ▾		>3	100	>10	500
QCPH (Avg.)	No ▾					
CPH (Avg.)	Yes ▾		>10	50	>30	100
Sales (Avg.)	No ▾					
QC (Avg.)	No ▾					
Cont (Avg.)	No ▾					
N Calls (Avg.)	No ▾					
Call length (Avg.)	No ▾					
Forms (Avg.)	No ▾					
AVG Score (Avg.)	No ▾					
Flunked (Avg.)	No ▾					
Call length	Yes ▾		10<<50	600	>=50	300
AVG Score	No ▾					

También puede añadir a sus informes alarmas rojas y amarillas con puntuaciones de importancia relativa.

Para finalizar, el Seguimiento de rendimiento le permite:

- Aplicar normas de rendimiento y encontrar anomalías
- Enviar formación y entrenamiento
- Mover agentes entre grupos
- Recibir recordatorios de revisiones más detalladas

Home Perf. Track Ag. Scoring **Ag. Detail**

Performance Tracking: Agent detail for agent/200

Queues:	00 All
From date:	January 30 2010, 08:00
To date:	February 06 2016, 18:00
Scoring rules:	Demo Performance Tracker Ruleset
QA Form:	Quality Assurance

Move to group **Send CBT** **Send Coaching**

Move to group
New group:
 Remind me in days
Reason:

Total calls found: 1 - Visible calls: 1

<input type="checkbox"/>	Call length <=	<input type="text" value="10"/>
<input type="checkbox"/>	Form avg. score >	<input type="text" value="30"/>
<input type="checkbox"/>	-	<input type="text"/>
<input type="button" value="Reload"/>		

Score	Date	Queue	Caller	Duration	Sales	QC	Cont	AVG Score	Flunked	Call outcome	Form	
0	10/31 - 16:50:21	Support [300]	201	0:06				0.0			<input type="button" value="Form"/>	<input type="button" value="X"/>

Nota final y referencias

Para obtener más información sobre el QA y los informes de QueueMetrics lea la extensa documentación de QueueMetrics en el Capítulo 13 del Manual de usuario.

Visite www.queuemetrics.com para obtener una prueba completa de 30 días.