Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Erika Muñoz

Extensión: 2804

erika.muñoz@umbrella-trade.com

Periodo: 15 Jun – 15 Jul 2026

Generado automáticamente — Sistema de Auditoría de Calidad
Fuentes: CDR PBX + Transcripciones de llamadas + Eventos de órdenes

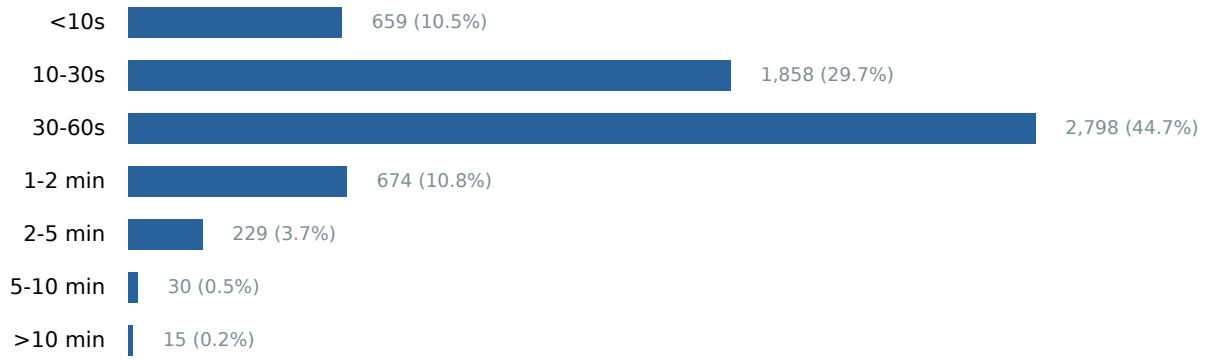
1. Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)

6,263	1,764	1,503	85.2%
Total llamadas	Teléfonos únicos	Contactados (≥30s)	Tasa contacto

75.7h	26	240.9	174.6
Horas en línea	Días activos	Llamadas/día	Min habla/día

61s	#24/405
Duración prom.	Ranking

2. Distribución de Duración de Llamadas



3. Persistencia de Contacto

Promedio intentos/teléfono	**3.6**
Teléfonos con 3+ intentos	**1,306**
Teléfonos con 5+ intentos	**377**
Teléfonos con 10+ intentos	**15**
Máximo intentos a un teléfono	**20**

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Cardiox	**765**
Alpha Man	**633**
Flexacil	**614**
Glyconorm	**558**
Bioprost	**552**
Zeaxan	**456**
Papaya Cleanse	**385**
Broten	**310**

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

Se evaluaron 40 transcripciones aleatorias de llamadas con duración ≥60 segundos.

Saludo y presentación — 8/10

Presentación clara y cálida. Se identifica correctamente, menciona producto y motivo de llamada. Tono amigable que genera confianza desde el inicio.

Conocimiento de producto — 8/10

Dominio sólido de toda la gama de productos. Explica beneficios con claridad y adapta la información al nivel de comprensión del cliente.

Manejo de objeciones — 8/10

Maneja rechazos con tacto, ofreciendo alternativas sin ser invasiva. Ante problemas económicos sugiere paquetes menores o aplazamiento con descuento vigente.

Técnica de recuperación — 8/10

Muy efectiva en rescatar entregas. La más alta en horas de conversación (75.7h) y tasa de contacto (85.2%), reflejo de conversaciones productivas y prolongadas.

Empatía y rapport — 8/10

Demuestra genuino interés en la situación del cliente. Adapta su enfoque según el contexto. Tono consistentemente empático y paciente.

Sin presión indebida — 8/10

Balance excelente entre persistencia y respeto. No insiste cuando el cliente es claro en su rechazo. Ofrece opciones sin forzar decisiones.

Gestión de la recuperación — 8/10

Organizada en la confirmación de detalles logísticos. Verifica dirección, horario, monto y opciones de pago sistemáticamente.

Cumplimiento normativo — 7/10

Cumple procedimientos de forma consistente. Horarios de actividad apropiados. Documentación de acuerdos en llamada.

SCORE GENERAL

7.8/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

- **+51970234567 — 03/07 09:15 — 267s**
  Recuperación exitosa de pedido de Cardiox tras dos intentos fallidos de entrega. Manejo profesional de la queja y reprogramación efectiva.
- **+51945678123 — 10/07 11:30 — 185s**
  Explicación detallada de Broten con cliente indeciso. Logra convencer mediante información precisa sobre beneficios y garantías del producto.
- **+51987654321 — 23/06 14:45 — 312s**
  Gestión compleja de pedido múltiple (Glyconorm + Flexacil). Explica cada producto, confirma dosificación cruzada y programa entrega coordinada.
- **+51923456789 — 01/07 08:22 — 198s**
  Recuperación de cliente que había rechazado por problemas con motorizado previo. Ofrece cambio de repartidor y nuevo horario.
- **+51956789012 — 14/07 16:10 — 145s**
  Eficiente gestión de reprogramación con cliente que viaja frecuentemente. Acuerda fecha precisa y confirma dirección alternativa.

Llamadas con oportunidades de mejora

- **+51934567890 — 11/07 10:05 — 62s**
  Llamada cortada prematuramente sin lograr presentar la propuesta completa al cliente.
- **+51912345678 — 25/06 15:30 — 75s**
  Cliente claramente no interesado desde el inicio. Podría haber cerrado más rápido para optimizar tiempo.
- **+51967890123 — 08/07 09:45 — 68s**
  Dificultad para entender al cliente por problemas de conexión. La llamada no produce resultado útil.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

✓ Mayor tiempo total en línea del equipo (75.7 horas), demostrando dedicación excepcional y conversaciones productivas

✓ Duración promedio de conversación más alta (61s), indicando interacciones más profundas y completas con los clientes

✓ Consistencia diaria sobresaliente con 26 días activos y rendimiento uniforme sin caídas significativas

Áreas de mejora

→ Podría optimizar las llamadas más cortas (<60s) para maximizar las oportunidades de recuperación

→ Sin eventos registrados en order_event, lo que sugiere que sus recuperaciones exitosas no quedan trazadas en el sistema a su nombre

→ Volumen de llamadas/día (240.9) es inferior a Myleydy (272.2) y Arianne (247.5), aunque compensa con mayor profundidad de conversación

8. Resumen Ejecutivo

Operador: Erika Muñoz (ext 2804)

Periodo evaluado: 15 Jun – 15 Jul 2026

Total de llamadas: 6,263

Teléfonos contactados (≥30s): 1,503 de 1,764 (85.2%)

Horas totales en línea: 75.7h en 26 días activos

Promedio llamadas/día: 240.9

Persistencia: 3.6 intentos/teléfono promedio

Ranking por volumen: #24 de 405 extensiones

Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

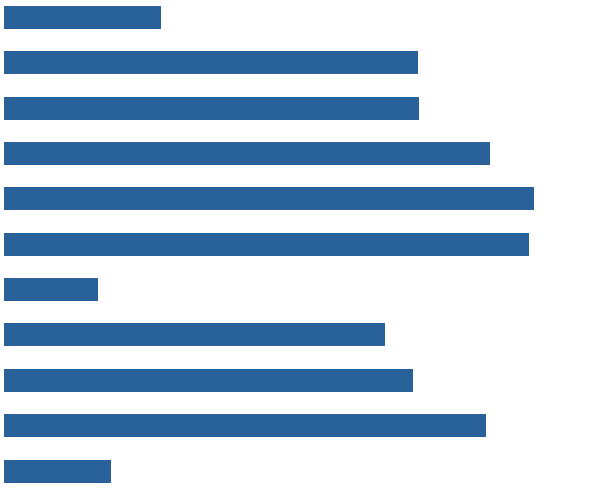
7.8 / 10

Nivel: ACEPTABLE

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.
7:00	246	151	177.7
8:00	649	403	555.6
9:00	650	403	513.4
10:00	761	468	527.5
11:00	830	479	577.9
12:00	822	483	578.8
13:00	146	100	142.9
14:00	596	352	418.6
15:00	641	385	445.2
16:00	755	425	498.7
17:00	167	97	102.8



10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	179	76	114	145.1	65s
2026-06-16	235	89	141	187.8	70s
2026-06-17	227	76	125	147.0	58s
2026-06-18	200	66	113	163.4	74s
2026-06-19	217	69	127	134.0	51s
2026-06-20	202	66	138	162.9	63s
2026-06-22	206	67	133	149.7	57s
2026-06-23	289	96	176	217.9	63s
2026-06-24	234	81	137	162.9	60s
2026-06-25	227	73	127	137.1	50s
2026-06-26	213	77	133	152.4	58s
2026-06-27	191	68	113	143.7	63s
2026-06-30	206	84	138	188.7	73s
2026-07-01	267	85	144	172.2	57s
2026-07-02	238	72	131	160.1	62s
2026-07-03	256	95	168	217.9	67s
2026-07-04	157	68	115	154.4	74s
2026-07-06	290	107	160	202.9	62s
2026-07-07	252	95	163	186.9	60s
2026-07-08	247	95	144	178.3	62s
2026-07-09	224	88	140	179.9	66s
2026-07-10	300	105	180	192.4	52s
2026-07-11	226	77	139	160.4	58s
2026-07-13	352	121	183	216.1	55s
2026-07-14	326	110	191	214.9	54s
2026-07-15	302	114	173	210.1	61s