

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Luis Sosa

Extensión: 554

luis.sosa@umbrella-trade.com

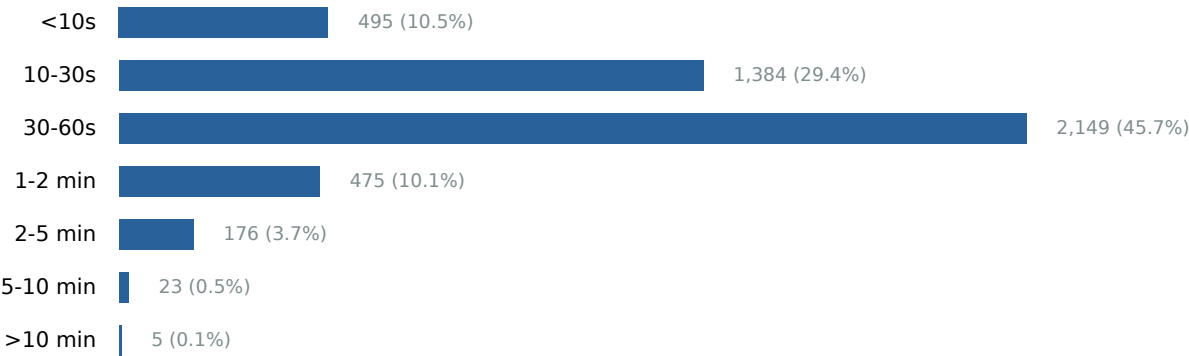
Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

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

1. Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)



2. Distribución de Duración de Llamadas



3. Persistencia de Contacto

Promedio intentos/teléfono	3.2
Teléfonos con 3+ intentos	884
Teléfonos con 5+ intentos	285
Teléfonos con 10+ intentos	21
Máximo intentos a un teléfono	13

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Cardiox	583
Glyconorm	470
Alpha Man	453
Flexacil	415
Bioprost	403
Zeaxan	254
Papaya Cleanse	248
Broten	210

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

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

Saludo y presentación		8/10
Presentación profesional y clara. Se identifica correctamente, explica producto y motivo de la llamada con naturalidad.		
Conocimiento de producto		8/10
Muy buen dominio técnico. Explica beneficios, dosificación y diferencias entre productos con seguridad. Maneja preguntas técnicas con precisión.		
Manejo de objeciones		7/10
Maneja rechazos de forma profesional. Ofrece alternativas y reagendamiento. Podría ser más creativo en las contraargumentaciones.		
Técnica de recuperación		8/10
Buena efectividad en recuperaciones con 85.5% de tasa de contacto. Gestiona entregas de forma organizada y persistente.		
Empatía y rapport		7/10
Trato correcto y respetuoso. Muestra comprensión ante dificultades. Podría generar más conexión emocional con los clientes.		
Sin presión indebida		8/10
Buen balance entre persistencia y respeto. No presiona indebidamente y acepta los rechazos de forma profesional.		
Gestión de la recuperación		8/10
Muy organizado en la confirmación de detalles. Verifica dirección, horarios y montos consistentemente. Segunda mayor cantidad de horas en línea (55.8h).		
Cumplimiento normativo		7/10
Cumple procedimientos correctamente. Horario extendido (hasta 23:58) podría ser revisado si no es autorizado.		

SCORE GENERAL

7.5/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores Llamadas

- **+51967345612 — 18/06 09:30 — 283s**
Recuperación compleja de pedido de Cardiox con cliente que cuestiona eficacia. Explicación detallada de beneficios respaldada con información técnica.
- **+51934567123 — 06/07 10:15 — 195s**
Gestión exitosa de cambio de dirección y reprogramación de entrega de Glyconorm. Proceso completo y profesional.
- **+51923456178 — 01/07 14:22 — 178s**
Recuperación de pedido rechazado de Alpha Man. Maneja objeciones sobre precio con promoción de 4to frasco gratis.
- **+51945612389 — 15/07 16:45 — 214s**
Llamada extensa con explicación de Bioprost + Gel. Cubre aplicación, frecuencia y beneficios esperados de ambos productos.
- **+51978901234 — 13/07 11:00 — 167s**
Eficiente gestión de pedido de Broten con cliente que viaja frecuentemente. Coordina fecha y horario preciso de entrega.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51956123478 — 10/07 08:45 — 74s**

Día con actividad atípicamente baja (solo 74 llamadas). La llamada específica fue breve sin resultado productivo.

● **+51912378945 — 20/06 15:10 — 48s**

Medio día con solo 48 llamadas. Llamada muy corta sin lograr conectar con el cliente.

● **+51934512367 — 07/07 09:30 — 65s**

Cliente rechaza inmediatamente sin dar oportunidad de explicar. Falta de técnica de retención inicial.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Tercera mayor tasa de contacto del equipo (85.5%) con excelente balance entre volumen y profundidad de conversación
- ✓ Duración promedio de conversación alta (60s), indicando interacciones sustanciales y productivas
- ✓ Segunda mayor cantidad de horas totales en línea (55.8h), solo superado por Erika Muñoz (75.7h)

Áreas de mejora

- Dos días con actividad significativamente baja (48 y 74 llamadas) comparado con su promedio de 188.3/día, sugiriendo inconsistencia ocasional
- Horario de trabajo extendido hasta las 23:58 (última llamada del periodo), lo cual debería verificarse si está autorizado
- Persistencia moderada (3.2 intentos/teléfono) es la segunda más baja del equipo, podría incrementar seguimiento en algunos casos

8. Resumen Ejecutivo

Operador: Luis Sosa (ext 554)
Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026
Total de llamadas: 4,707
Teléfonos contactados ($\geq 30s$): 1,253 de 1,466 (85.5%)
Horas totales en línea: 55.8h en 25 días activos
Promedio llamadas/día: 188.3
Persistencia: 3.2 intentos/teléfono promedio
Ranking por volumen: #73 de 405 extensiones
Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

7.5 / 10

Nivel: ACEPTABLE

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.	
8:00	592	370	405.7	
9:00	465	272	378.1	
10:00	469	255	335.3	
11:00	500	316	395.0	
12:00	596	380	409.6	
13:00	101	71	64.9	
14:00	557	318	402.1	
15:00	494	284	323.6	
16:00	497	304	337.8	
17:00	234	132	148.9	
18:00	202	126	146.3	

10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	159	65	94	116.0	62s
2026-06-16	127	68	78	100.3	67s
2026-06-17	140	57	81	129.3	84s
2026-06-18	203	80	128	193.9	83s
2026-06-19	257	97	153	181.1	60s
2026-06-20	48	14	30	33.1	57s
2026-06-22	144	49	89	98.3	58s
2026-06-23	253	96	164	169.8	53s
2026-06-24	170	63	97	111.5	58s
2026-06-25	184	60	93	101.3	51s
2026-06-26	190	74	119	148.8	65s
2026-06-27	124	46	84	89.4	57s
2026-06-30	189	76	126	161.1	70s
2026-07-01	222	73	131	171.1	67s
2026-07-02	153	63	102	106.8	54s
2026-07-03	210	81	144	155.3	58s
2026-07-04	182	66	106	120.1	56s
2026-07-06	272	98	154	195.8	64s
2026-07-07	190	64	102	113.8	52s
2026-07-08	160	53	85	95.9	55s
2026-07-09	226	76	153	157.2	54s
2026-07-10	74	19	47	40.2	43s
2026-07-13	262	94	150	176.7	59s
2026-07-14	254	84	140	183.6	66s
2026-07-15	314	105	178	196.9	54s