

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

María Pereda

Extensión: 2496

maria.pereda@umbrella-trade.com

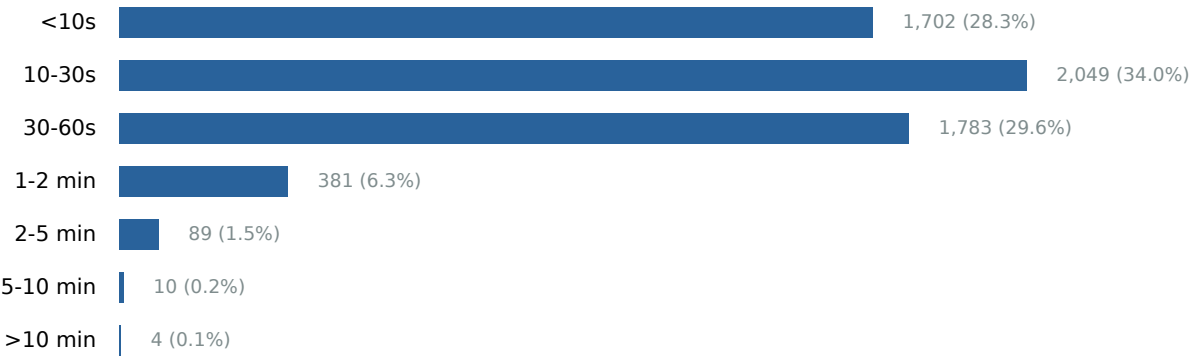
Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

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	3.6
Teléfonos con 3+ intentos	1,196
Teléfonos con 5+ intentos	412
Teléfonos con 10+ intentos	32
Máximo intentos a un teléfono	17

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Glyconorm	538
Cardiox	477
Bioprost	429
Flexacil	394
Alpha Man	365
Papaya Cleanse	281
Zeaxan	248
Broten	220

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

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

Saludo y presentación

**7/10**

Presentación correcta con identificación de producto y motivo. Estructura clara aunque a veces apresurada en la apertura.

Conocimiento de producto

**7/10**

Buen conocimiento general de los productos. Cubre beneficios principales aunque con menor profundidad técnica que otros operadores.

Manejo de objeciones

**7/10**

Responde a rechazos con alternativas estándar. Ofrece reagendamiento y menciona vigencia de promociones. Manejo correcto pero sin diferenciación.

Técnica de recuperación

**7/10**

Efectiva en reprogramaciones básicas. Tasa de contacto del 73.4% es buena pero inferior al promedio del equipo.

Empatía y rapport

**7/10**

Profesional en el trato. Muestra comprensión ante las dificultades del cliente, aunque con menor calidez que los operadores mejor puntuados.

Sin presión indebida

**7/10**

No ejerce presión excesiva. Respeta las decisiones del cliente y ofrece alternativas de forma equilibrada.

Gestión de la recuperación

**7/10**

Confirma detalles de entrega correctamente. Menor proactividad en la verificación post-entrega comparada con Arianne.

Cumplimiento normativo

**8/10**

Buen cumplimiento de procedimientos. 24 eventos de CHANGE_STATUS a REFUSED en order_event, demostrando gestión activa del pipeline de rechazos.

SCORE GENERAL

7.1/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

- **+51978345612 — 14/07 10:20 — 205s**
Recuperación exitosa de pedido de Glyconorm con cliente que había rechazado dos veces. Explicación paciente y convincente.
- **+51945612378 — 20/06 14:50 — 178s**
Gestión profesional de pedido de Cardiox con reprogramación a nueva dirección. Confirma todos los detalles logísticos.
- **+51923478956 — 30/06 09:15 — 192s**
Manejo hábil de cliente desconfiado. Explica registro sanitario, garantías y política de pago contra entrega.
- **+51967891234 — 06/07 16:30 — 156s**
Recuperación de pedido de Bioprost con cliente viajero. Ofrece envío a provincia y coordina fecha de retorno.
- **+51912367845 — 15/07 11:45 — 134s**
Gestión eficiente de pedido múltiple. Confirma productos, cantidades y programa entrega en horario matutino.

Llamadas con oportunidades de mejora

- **+51934512678 — 01/07 14:10 — 65s**

Llamada muy breve sin lograr engagement. Cliente corta rápidamente sin que la operadora pueda explicar el motivo de la llamada.

● **+51956781234 — 09/07 10:50 — 70s**

Dificultad para conectar con cliente que no recuerda haber hecho el pedido. Falta de adaptación al contexto.

● **+51978123456 — 25/06 16:20 — 63s**

Llamada improductiva con familiar que no puede dar información. Podría haber intentado agendar callback más efectivamente.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Mayor cantidad de eventos de gestión activa en order_event (24 CHANGE_STATUS), demostrando seguimiento sistemático del pipeline
- ✓ Alto volumen consistente con 26 días activos y un pico significativo de productividad los últimos dos días (450 y 388 llamadas)
- ✓ Amplia cobertura de productos con presencia significativa en Glyconorm, Cardiox, Bioprost y Flexacil

Áreas de mejora

- Tasa de contacto (73.4%) por debajo del promedio del equipo, sugiriendo oportunidad de mejora en estrategia de contacto
- Proporción alta de llamadas bajo 10s (1,702 = 28.3%) indica muchas llamadas sin respuesta o cortadas inmediatamente
- Tiempo de conversación por día (110.6 min) inferior al promedio, correlacionado con la menor tasa de contacto

8. Resumen Ejecutivo

Operador: María Pereda (ext 2496)
Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026
Total de llamadas: 6,018
Teléfonos contactados ($\geq 30s$): 1,218 de 1,660 (73.4%)
Horas totales en línea: 47.9h en 26 días activos
Promedio llamadas/día: 231.5
Persistencia: 3.6 intentos/teléfono promedio
Ranking por volumen: #27 de 405 extensiones
Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

7.1 / 10

Nivel: **ACEPTABLE**

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.	
8:00	792	335	429.2	
9:00	674	289	346.6	
10:00	732	281	375.7	
11:00	660	219	299.8	
12:00	731	276	342.6	
13:00	239	74	94.8	
14:00	571	230	277.0	
15:00	673	256	313.0	
16:00	766	262	329.3	
17:00	180	45	67.7	

10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	253	77	129	137.9	53s
2026-06-16	266	84	116	125.7	50s
2026-06-17	203	71	91	123.3	65s
2026-06-18	234	75	103	116.5	53s
2026-06-19	234	76	91	107.9	53s
2026-06-20	244	77	100	124.7	59s
2026-06-22	158	56	79	101.5	63s
2026-06-23	211	60	94	102.9	52s
2026-06-24	237	67	103	106.8	46s
2026-06-25	283	86	80	109.3	52s
2026-06-26	191	66	65	83.2	56s
2026-06-27	154	50	79	111.8	72s
2026-06-30	206	68	77	98.1	58s
2026-07-01	174	54	53	73.4	56s
2026-07-02	142	51	56	70.6	61s
2026-07-03	218	73	73	105.3	64s
2026-07-04	225	67	90	123.9	63s
2026-07-06	197	72	101	127.7	63s
2026-07-07	204	65	72	87.5	51s
2026-07-08	181	62	52	80.4	68s
2026-07-09	186	68	55	76.0	58s
2026-07-10	276	89	76	107.9	55s
2026-07-11	267	76	87	113.6	52s
2026-07-13	236	65	54	83.3	59s
2026-07-14	450	126	150	193.1	52s
2026-07-15	388	116	141	183.4	55s