

Auditoría de Calidad

Departamento de Recuperaciones

Myleydy Morán

Extensión: 1505

myleydy.moran@umbrella-trade.com

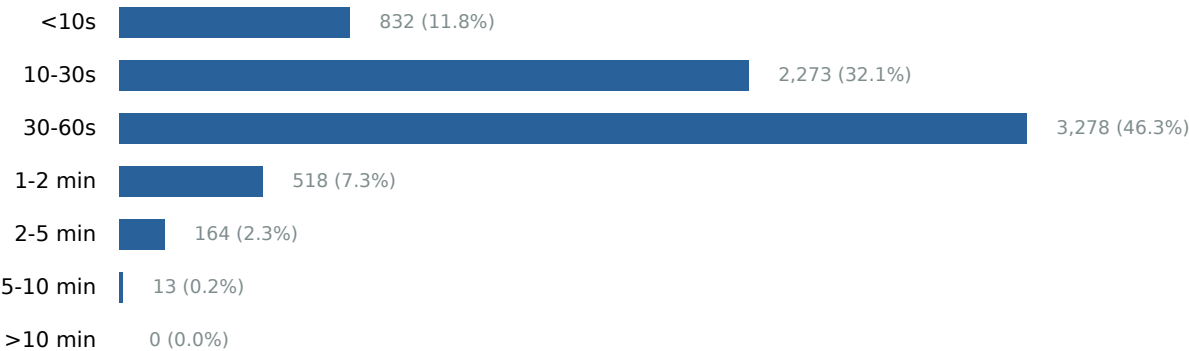
Periodo: 15 Jun - 15 Jul 2026

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	4.1
Teléfonos con 3+ intentos	1,190
Teléfonos con 5+ intentos	551
Teléfonos con 10+ intentos	89
Máximo intentos a un teléfono	20

4. Productos Gestionados

Producto	Leads
Cardiox	653
Bioprost	607
Alpha Man	580
Glyconorm	550
Flexacil	508
Zeaxan	393
Papaya Cleanse	364
Broten	336

5. Evaluación de Calidad de Llamadas

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

Saludo y presentación

**8/10**

Se identifica consistentemente con nombre, producto y motivo. Estructura clara: nombre + producto + razón de la llamada + disponibilidad para entrega.

Conocimiento de producto

**7/10**

Buen dominio de múltiples productos (Brotén, Cardiox, Alpha Man, Flexacil). Explica beneficios y dosificación cuando el cliente pregunta. En llamadas largas maneja preguntas técnicas con solvencia.

Manejo de objeciones

**7/10**

Ante rechazos ofrece alternativas: paquetes menores, reagendamiento, envío a otra dirección. Maneja bien clientes que dicen no tener dinero sugiriendo paquetes más pequeños.

Técnica de recuperación

**8/10**

Muy efectiva reprogramando entregas. Pregunta fechas de retorno, ofrece horarios flexibles, confirma datos de envío. Alta tasa de contacto (86.9%) refleja su efectividad.

Empatía y rapport

**7/10**

Muestra comprensión ante situaciones difíciles (emergencias médicas, viajes, problemas económicos). Tono generalmente amable y paciente.

Sin presión indebida

**8/10**

Acepta rechazos sin insistir excesivamente. Ofrece la opción de 'para algún familiar o amigo' como alternativa suave, sin presionar.

Gestión de la recuperación

**8/10**

Confirma dirección, horario, monto a pagar y cantidad de frascos. Informa sobre la comunicación del motorizado. Muy organizada en la reprogramación.

Cumplimiento normativo

**7/10**

Sigue procedimientos correctos en la mayoría de llamadas. Algunos audios comienzan con conversaciones de fondo antes de iniciar el contacto con el cliente.

SCORE GENERAL

7.4/10

6. Ejemplos de Llamadas

Mejores llamadas

● **+51910321934 — 07/07 16:47 — 143s**

Recuperación exitosa de entrega fallida de Cardiox. Maneja queja del cliente por no recibir pedido previo, reprograma con horario específico y confirma todos los detalles.

● **+51910243294 — 04/07 13:26 — 93s**

Recuperación eficiente de Broten. Cliente no disponible, agenda para jueves por la tarde. Confirma monto, cantidad y dirección en menos de 2 minutos.

● **+51940208086 — 19/06 12:02 — 129s**

Buena gestión de Papaya Cleanse + Flexacil. Confirma dirección exacta, programa entrega lunes entre 3-5pm. Manejo profesional.

● **+51904972631 — 19/06 15:03 — 590s**

Llamada extensa con cliente confundido sobre Alpha Man. Explica pacientemente la diferencia entre productos, dosificación y efectos esperados. Demuestra profundo conocimiento.

● **+51942004937 — 23/06 08:51 — 379s**

Gestión compleja con cliente que confunde productos. Mantiene calma, aclara dudas sobre presentaciones de Cardiox vs Omega, y ofrece información precisa.

Llamadas con oportunidades de mejora

● **+51966412997 — 22/06 08:10 — 117s**

Llamada cae en buzón de voz. La operadora continúa hablando sola repitiendo frases sin sentido antes de colgar. Tiempo desperdiciado.

● **+51951893992 — 19/06 12:19 — 76s**

El audio inicia con conversación personal sobre recetas de cocina antes de contactar al cliente. Falta de profesionalismo al inicio.

● **+51928881667 — 02/07 11:25 — 81s**

Cliente se queja de que le llamaron fuera del horario acordado. La operadora no maneja bien la situación de la queja por timing de llamada.

7. Fortalezas y Áreas de Mejora

Fortalezas

- ✓ Mayor volumen de llamadas del equipo (7,078) con ranking #11 de 405 extensiones, demostrando alta productividad
- ✓ Tasa de contacto más alta del equipo (86.9%), lo que indica excelente gestión de base de datos y persistencia efectiva
- ✓ Dominio sólido de múltiples productos con capacidad de explicar beneficios, dosificación y resolver dudas complejas

Áreas de mejora

- Algunas llamadas inician con conversaciones personales o de fondo audibles antes del contacto con el cliente
- Duración promedio de conversación (51s) es la más baja del equipo, lo que podría indicar interacciones demasiado breves para recuperaciones complejas
- Alta persistencia (hasta 20 intentos a un solo teléfono) podría percibirse como acoso en algunos casos

8. Resumen Ejecutivo

Operador: Myleydy Morán (ext 1505)

Periodo evaluado: 15 Jun - 15 Jul 2026

Total de llamadas: 7,078

Teléfonos contactados ($\geq 30s$): 1,517 de 1,745 (86.9%)

Horas totales en línea: 70.7h en 26 días activos

Promedio llamadas/día: 272.2

Persistencia: 4.1 intentos/teléfono promedio

Ranking por volumen: #11 de 405 extensiones

Transcripciones evaluadas: 40

CALIFICACIÓN FINAL

7.4 / 10

Nivel: ACEPTABLE

Desempeño sólido con oportunidades de mejora identificadas.

9. Distribución Horaria de Actividad

Hora	Llamadas	Contact.	Min tot.	
7:00	507	312	335.7	
8:00	823	454	495.6	
9:00	714	430	446.9	
10:00	977	523	548.7	
11:00	922	511	539.9	
12:00	438	252	289.3	
13:00	178	105	113.6	
14:00	655	355	384.4	
15:00	793	437	464.6	
16:00	842	471	486.2	
17:00	229	123	137.4	

10. Resumen de Actividad Diaria

Fecha	Llam.	Únicos	Contact.	Min tot.	Dur prom.
2026-06-15	304	100	163	183.5	52s
2026-06-16	334	114	206	205.1	49s
2026-06-17	338	102	182	198.2	52s
2026-06-18	325	87	198	206.8	52s
2026-06-19	213	64	124	129.2	53s
2026-06-22	337	92	169	184.0	49s
2026-06-23	266	81	129	160.4	57s
2026-06-24	316	100	171	176.6	49s
2026-06-25	280	87	148	154.4	49s
2026-06-26	294	98	176	183.8	52s
2026-06-27	280	93	167	168.2	50s
2026-06-29	363	113	218	217.2	49s
2026-06-30	282	83	178	176.7	49s
2026-07-01	271	83	148	173.3	57s
2026-07-02	252	78	150	160.0	53s
2026-07-03	322	86	199	193.6	49s
2026-07-04	228	69	108	121.2	52s
2026-07-06	204	65	139	146.3	54s
2026-07-07	214	70	98	124.0	59s
2026-07-08	162	51	63	81.5	50s
2026-07-09	161	59	90	93.8	50s
2026-07-10	359	118	208	226.9	54s
2026-07-11	228	69	113	118.8	47s
2026-07-13	274	91	145	151.4	49s
2026-07-14	217	79	136	146.1	55s
2026-07-15	254	90	147	161.4	52s