

## **ATIENDE**

# **Medición de Calidad de Atención Presencial de Clientes**

Octubre de 2008

## **INTRODUCCIÓN**

- Este documento contiene una descripción de ATIENDE, sistema de medición de calidad de atención presencial de clientes.
- Esta información es confidencial.
- Mayor información de ADELACU y sus productos se puede encontrar en <http://www.adelacu.com>



ATIENDE

ANTECEDENTES

- La mayoría de las empresas actualmente disponen de sistemas de grabación telefónica, lo que permite medir la calidad de la atención entregada.
- Para la atención presencial, las empresas realizan encuestas en las sucursales al finalizar la atención.
- La información recopilada se debe procesar en forma manual y está determinada por la disponibilidad del cliente.
- Una mala atención producto de un excesivo tiempo no será detectado en un sistema de medición tradicional.



3

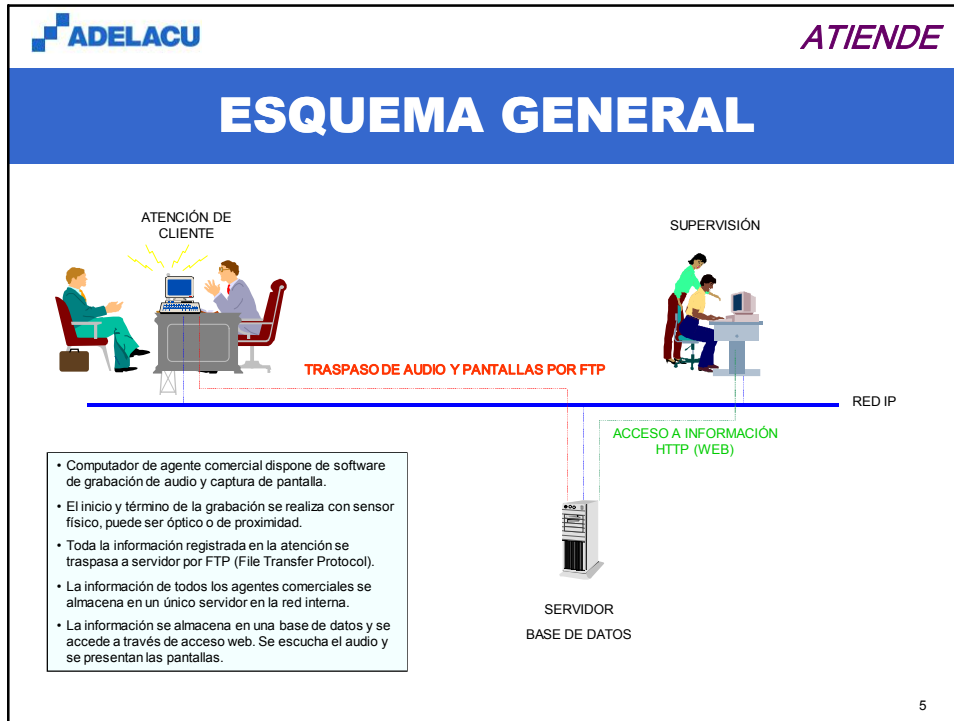

ATIENDE

ATIENDE

- Sistema automático de medición de la atención de clientes.
  - Registra el audio de la conversación del agente y el cliente.
  - Captura las pantallas del computador del agente durante toda la atención (\*).
- Características
  - El registro se activa y desactiva en forma automática (sensor físico).
  - La información se almacena en un único servidor.
  - La información de cada atención se obtiene mediante acceso web.
- Componentes del sistema
  - Software y hardware en el computador de cada ejecutivo comercial.
  - Servidor central para almacenar toda la información.
  - Software de acceso a la información.

(\*) En etapa de pruebas, disponible en el corto plazo.

4



**ADELACU** *ATIENDE*

# MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.  
[www.adelacu.com](http://www.adelacu.com)  
[info@adelacu.com](mailto:info@adelacu.com)  
Fono: (2) 891-3291

6