

REAL TIME FEEDBACK SYSTEMS

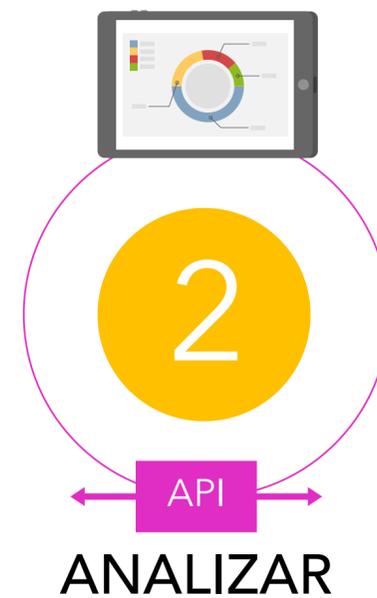


QSERVUS: REAL TIME FEEDBACK

QServus es una Plataforma que permite **escuchar** a los clientes, **analizar** la información relevante y **entregar realimentación en tiempo real** a la gerencia y colaboradores.



OMNISCANAL



TIEMPO REAL



AUTOMÁTICAMENTE



QSERVUS: REAL TIME FEEDBACK



PLATAFORMA WEB

Auto-Administrable



Perfiles y usuarios



Multi-idiommas



Full responsive 2.0



RESPONSIVE

ESCUCHAR

1

2

3



Un 75% de los clientes,
responde las encuestas
desde su teléfono.

Fuente: Estudio de audiencias QServus, 2020.



SENSORES (PULL)

ESCUCHAR



Crea y administra códigos QR para que tus clientes puedan evaluarte permanentemente.

Código QR





SENSORES (PULL)

ESCUCHAR

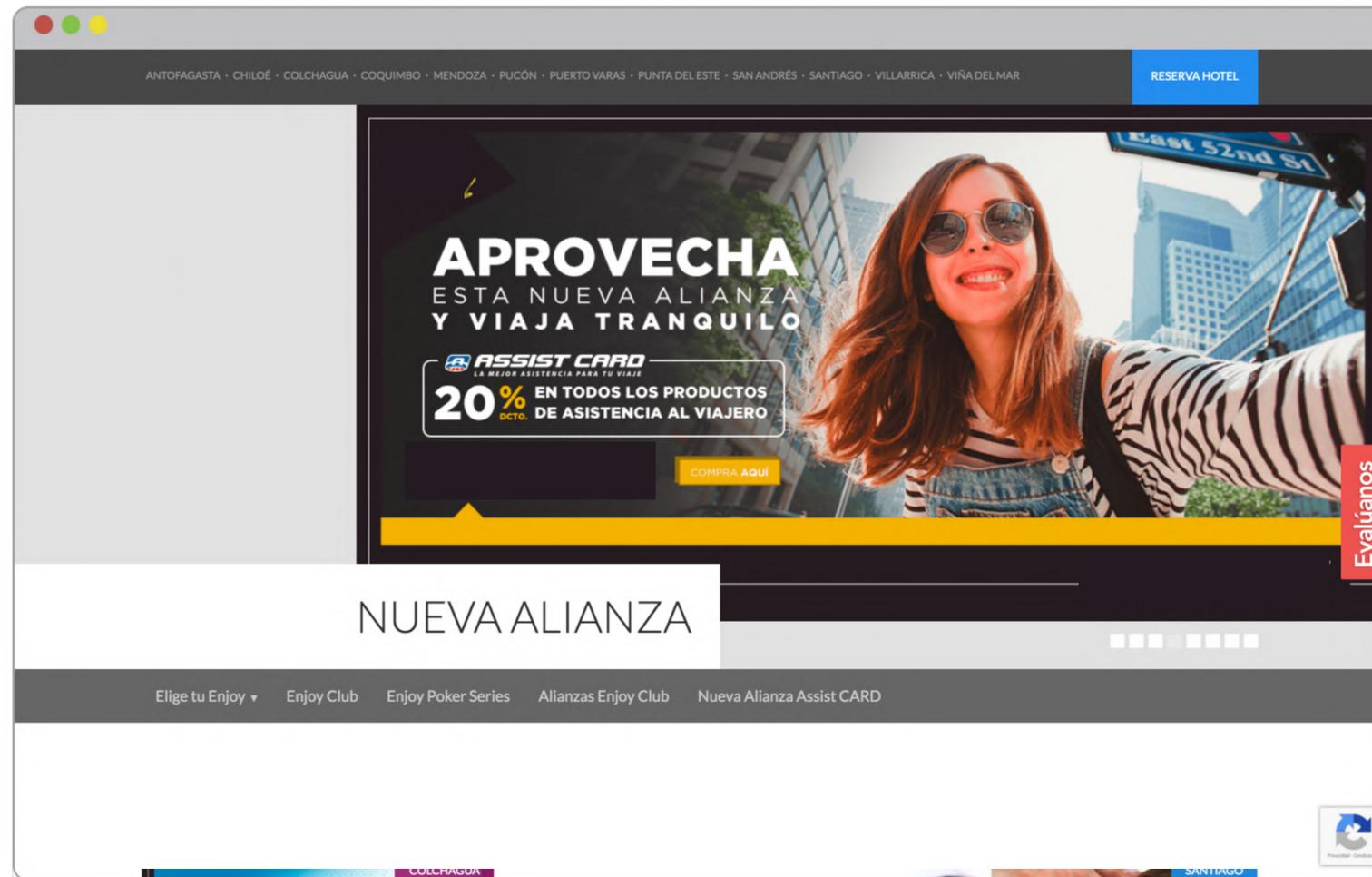
1

2

3

Crea y administra widgets para incrustar en tus sitios web.

Widget Web



QServus
SERVICE EXPERIENCE

```
<script type='text/javascript' src  
='https://cdn-qservus.redcalidad.c  
om/cache/js/embed.min.js?v=0.5.7'  
data-lang='es' data-url='https://q  
servus.redcalidad.com' data-survey  
='8f1tSF' position='widget_bottom  
right'></script>  
<div id="qservus-widget-container"  
></div>
```

Top-left Top-right Bottom-left Bottom-right



SENSORES (PULL)

ESCUCHAR

1

2

3

Crea canales abiertos donde tus clientes podrán evaluar tu servicio en cualquier momento.



Link personalizado

experienciaservicio.cl



Plataforma off-line



Evaluación del servicio - Casa Matriz
Pauta: Evaluación de servicio 142.833
Total de respuestas

Indicadores Acceso Reportes

- Excel con detalle de respuestas
Descargar archivo Excel en el cual cada fila es una respuesta
- Excel con detalle de respuestas en columnas
Descargar archivo Excel en el cual todas las respuestas están en la misma columna
- Informe estándar PDF
Descargar archivo PDF con un resumen de los resultados
- Informe estándar web
Ver sitio web con un resumen de los resultados
- Resumen de respuestas en Excel
Descargar archivo Excel con los cálculos de los resultados de satisfacción
- Reporte de nube
Ver reporte de nube de tags online



CAMPAÑAS (PUSH)

ESCUCHAR

1

2

3

Envía encuestas por medio de SMS o e-mail de forma automática o manual.

 e-mail



- Envío desde dominio empresa
- Primera pregunta en el template
- Template personalizado



CAMPAÑAS (PUSH)

Despliega automáticamente un modal con una encuesta para que tu cliente pueda evaluar diferentes aspectos de tu servicio.

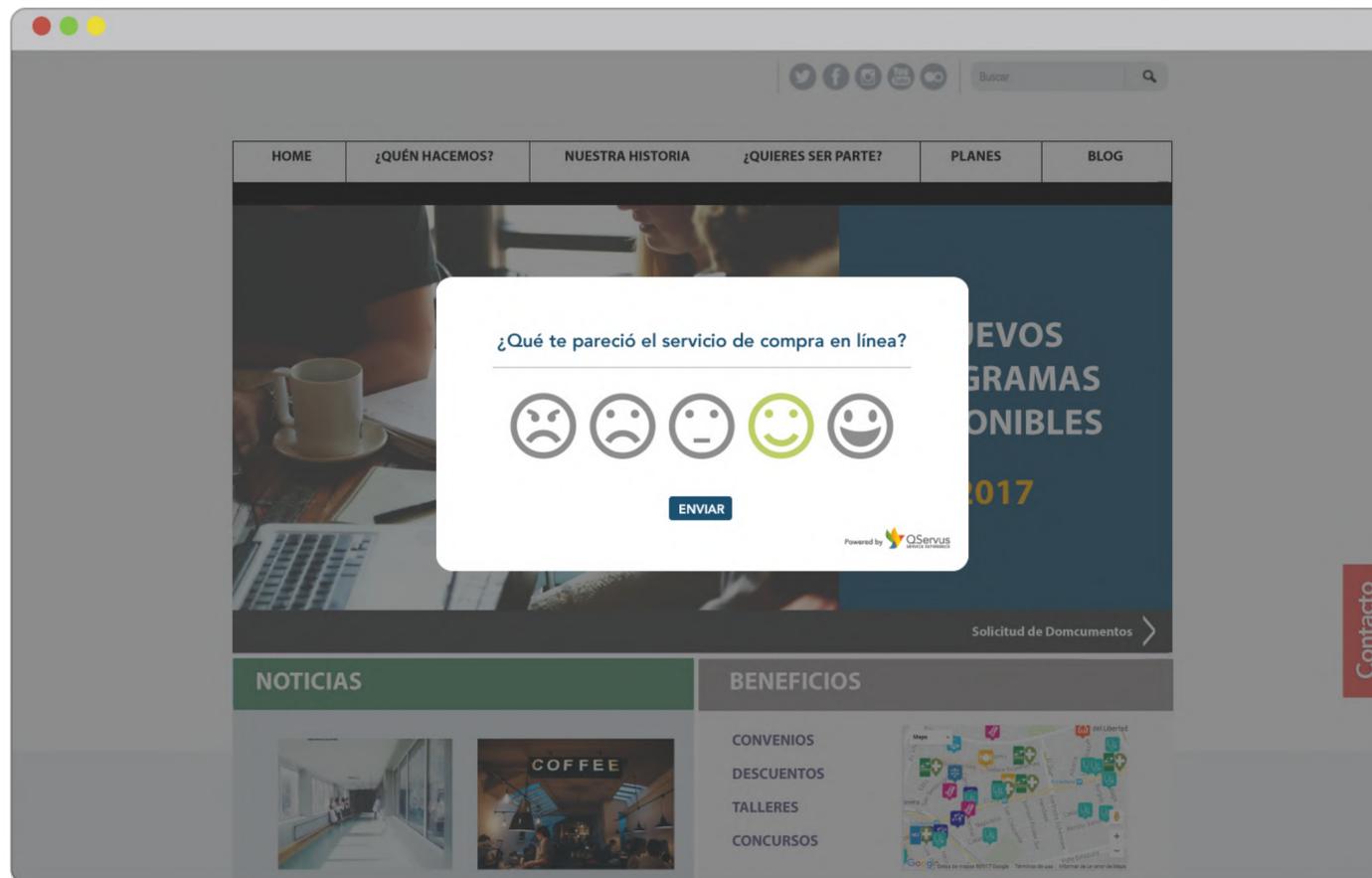
ESCUCHAR

1

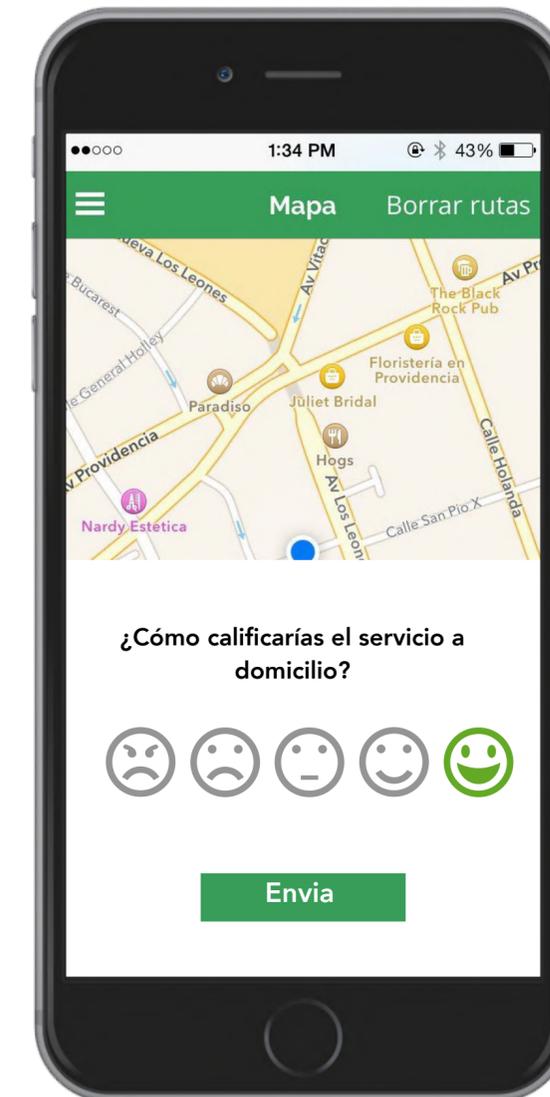
2

3

 Modal Activo



Notificación en App





CAMPAÑAS (PUSH)

ESCUCHAR



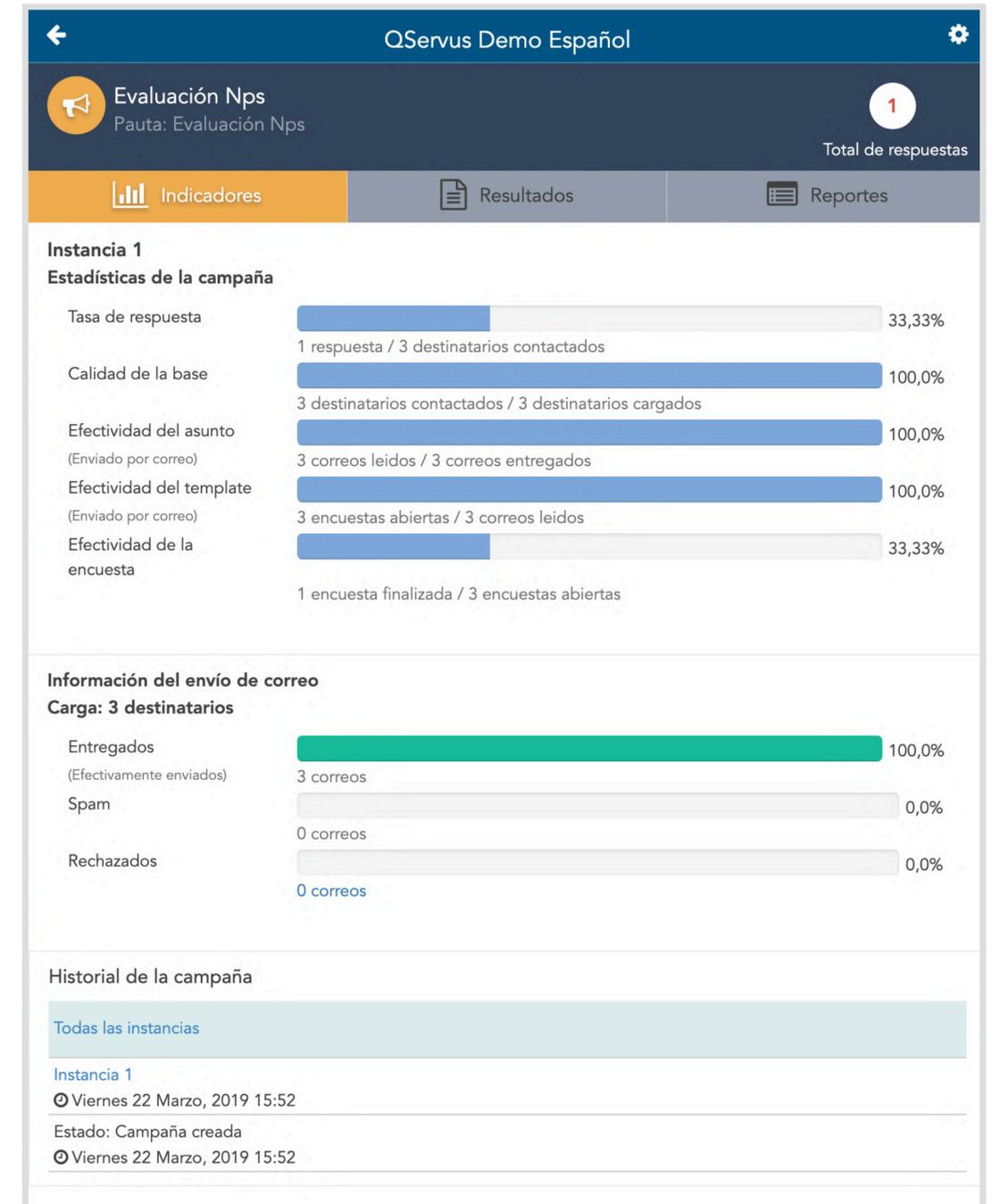
Envía encuestas por medio de SMS o e-mail de forma automática o manual.



SMS



- SMS uni-direccional
- SMS bi-direccional
- Número corto y largo



ALGORITMOS DE ENVÍO

ESCUCHAR

1

2

3

EVENTO
GATILLADOR

(TRIGGER)



REGLAS Y
CONDICIONES

Contactabilidad
Reglas de negocios
Lógicas de envío
Plazos de envíos



ENVÍO ENCUESTA EN
TIEMPO REAL (API)



Documentación oficial de la API de QServus

El propósito de este documento es la especificación de los servicios web que la plataforma QServus tiene disponible para servir de interface con otros proveedores.

Para las entradas y salidas del webservice se utilizará el formato JSON.

JSON (*JavaScript Object Notation*) es un formato para el intercambios de datos, básicamente JSON describe los datos con una sintaxis simple que se usa para identificar y gestionar los datos. Una de las mayores ventajas que tiene el uso de JSON es que puede ser leído por cualquier lenguaje de programación. Por lo tanto, puede ser usado para el intercambio de información entre distintas tecnologías.

Para explicar los distintos **tipos de dato** que se usan en las entradas y salidas de los Endpoints de la API, se hará la siguiente tabla comparativa:

Tipo	Descripción	Modo de uso
HEADER	Algún elemento perteneciente al HEADER de la llamada en un Endpoint.	Ej: Authorization Token
BODY	El cuerpo de la llamada en un Endpoint.	Estructura JSON
URL_PARAM	Parámetro en la URL.	Comienza con "?" y se separan con "&"
URL_PATH	Parte de la URL.	Ej: {id} en https://qservus.redcalidad.com/api/sensors/{id}/
Entero (Integer)	Número entero.	Ej: 42
String	Texto	Ej: "Texto ejemplo"
Booleano (Boolean)	true / false (1 o 0)	Ej: true
Objeto (Object)	Estructura abstracta que encapsula atributos (JSON).	Ej: Un "objeto" en JSON.

¿QUÉ ESTÁ PASANDO?

Monitorea todas las respuestas en tiempo real. Obtén información cualitativa de tus clientes.

1

ANALIZAR

2

3

The screenshot shows the QServus Demo Español dashboard. The top header includes the QServus logo and the user profile of Humberto Lobos-Sucarrat (Administrador). The main content area is titled "¿Qué está pasando?" and displays a list of service evaluations for "Casa Matriz". Each entry includes a smiley face icon, the customer name, their feedback, and the time since received. The evaluations are as follows:

Customer	Feedback	Time
Miguel Pincheira	Mejorar precios	5 minutos a partir de ahora
Leticia Suazo	Ejecutivos en servicio de post venta son difíciles de contactar	9 minutos
Claudia Guerra	Hay mucha variedad de productos	14 minutos
Ita cofre palleres	No siempre los precios son bajos	19 minutos
Iván Clavero	Buena atención, rápida y buenas ofertas	24 minutos
Paula Cumsille	Que se puedan hacer todos los tramites.	34 minutos
Olaya Godoy	Un lugar donde puedas ser bien atendido	54 minutos
Flávia Pereira	Buenos precios	1 hora
Andrea Jenkins	Productos de calidad y con facilidad de uso	

The screenshot shows a customer feedback form with the following questions and responses:

- ¿Cómo evaluaría usted el servicio recibido? *
R: Malo
- ¿Dónde podríamos mejorar nuestro servicio?
R: Durante el despacho
- ¿Dónde recibiste nuestra mejor atención?
R: Proceso de compra
- ¿Qué nos falta para ofrecer un servicio perfecto?
R: Un lugar donde puedas ser bien atendido

REPORTES EN TIEMPO REAL

Reportes automáticos para sensores, campañas y pautas.

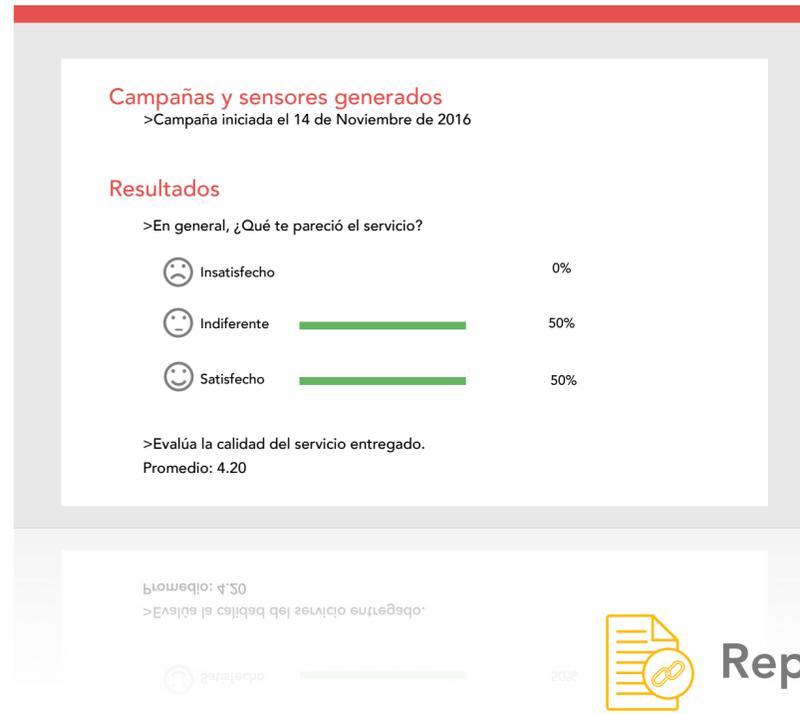
1

ANALIZAR

2

3

Reportes PDF



Reportes Excel

e-mail	Nombre	Teléfono	Fecha	Sensor	¿Qué ...?	¿Cómo...?
aramirez@	Álvaro	93892484	2016-11-23	Mesa	3	bien
rodri.fg@	Rodrigo	87635456	2016-11-23	Mesa	5	muy sa...
yjsk@	Yessica	98763646	2016-11-23	Mesa	3	bien
flo.rod@	Florencia	98374625	2016-11-23	Carta	2	muy sa...
marta.m@	Marta	76546382	2016-11-23	Carta	4	muy sa...
javierx@	Javier	86536262	2016-11-22	Mesa	4	bien
cat.pl@	Catalina	82663553	2016-11-22	Mesa	5	bien
iauls@	Ian	97635277	2016-11-22	Carta	4	muy insa...
rjpr@	Ricardo	75364645	2016-11-22	Mesa	3	muy sa..
nia.c@	Nadia	93764527	2016-11-22	Mesa	1	bien
uia@c@	Nadia	83764527	2016-11-22	Mesa	1	bien
libl@	Ricardo	82364642	2016-11-22	Mesa	3	muy sa...
iauls@	Ian	97635277	2016-11-22	Carta	4	muy insa...
cat.pl@	Catalina	82663553	2016-11-22	Mesa	5	bien

Reportes Web



DEEP LEARNING

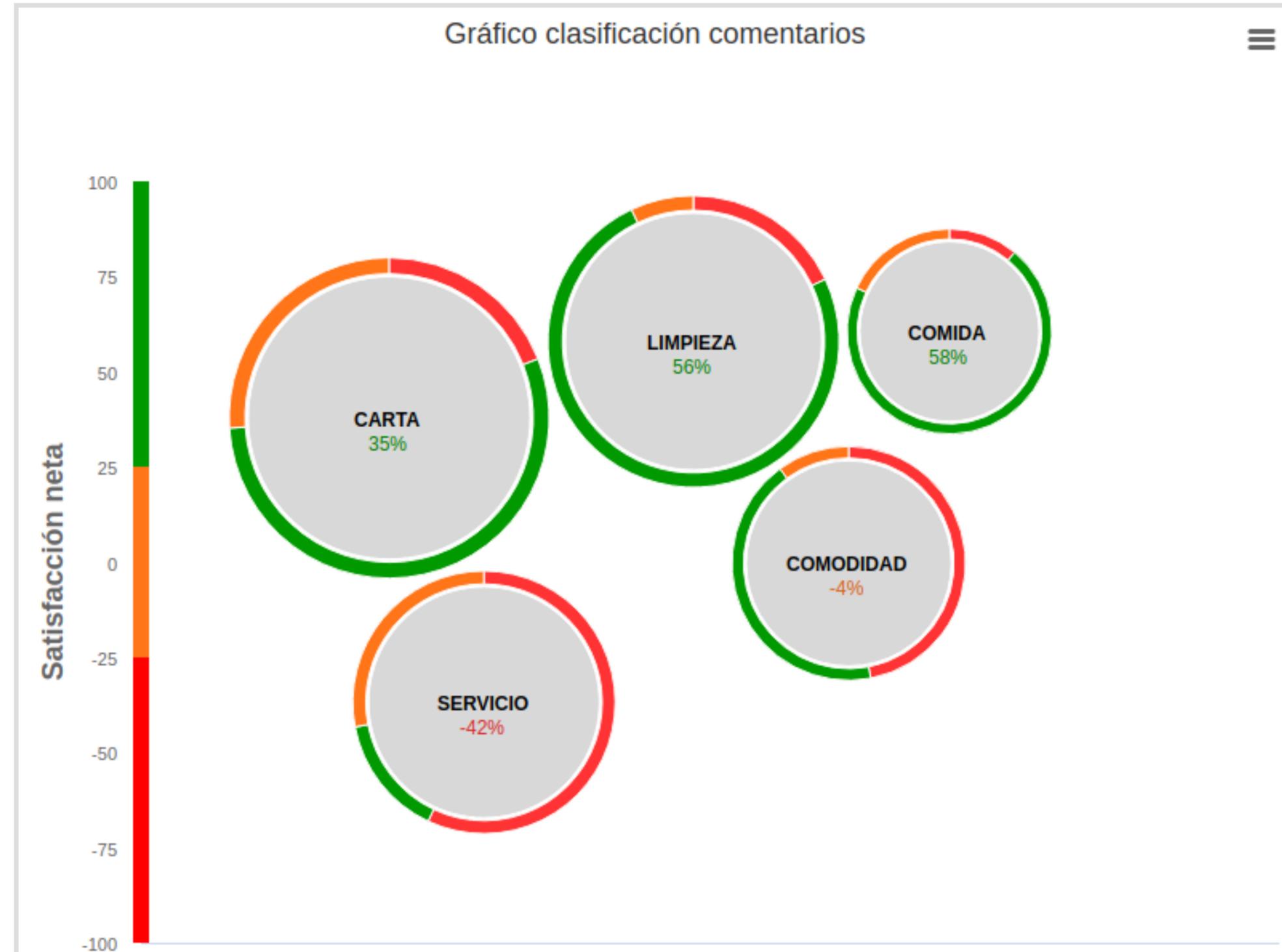
Arquitectura personalizable de Deep Learning.
Categorización de comentarios de texto y análisis de sentimientos

1

ANALIZAR

2

3



INTEGRACIONES

Integración con cualquier Plataforma vía API

1

ANALIZAR

2

3

← API PÚBLICA →

2

ANALIZAR
EN TIEMPO REAL



ACCIONES AUTOMATIZADAS

1

2

ACTUAR

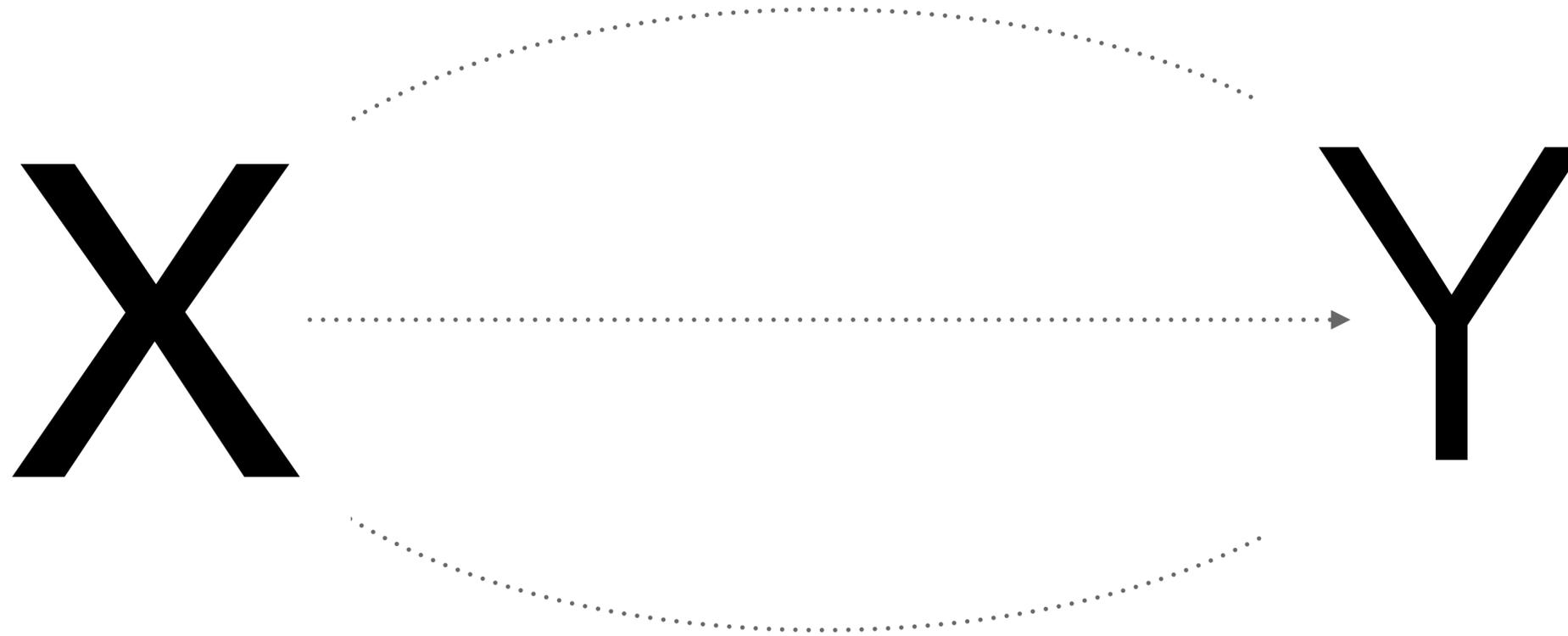
3

SI
ANALIZAMOS

ENTONCES
ACTIVAMOS

X

Y



EJEMPLOS

SI EL CLIENTE ESTÁ
CONTENTO

¡PÍDELE QUE TE
RECOMIENDE!

1

2

ACTUAR

3

QServus
SERVICE EXPERIENCE

Sin t  es bueno. Contigo podría ser mejor.

En general,  Qu  te pareció nuestro servicio?

☹️ 😐 😊

Muy bueno

 Recomendar as nuestra tienda a un familiar o amigo?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ind canos algún aspecto que no se vea reflejado en las preguntas y que consideres importante.

Excelente servicio.

Anterior Siguiente



Overview Photos **Reviews**

👤 ⭐⭐⭐⭐ Jan 6, 2020
Wonderful Ceviche, Main Course...
If it was not for the three-Ceviche appetizer I would have given this restaurant a Poor rating. It was some of...
Date of Visit: December 2019

👤 ⭐⭐⭐⭐ Feb 21, 2019
Truly delicious food for good price
We order a combo plate for two and an extra seafood soup. The seafood soup was spicy (yummy!) a...
Date of Visit: February 2019

👤 ⭐⭐⭐⭐ Jan 13, 2019
Two lovely dinners
My wife and I had dinner there twice and both times the food was exquisite. Fish was fresh and beautifully presented. I'd...
Date of Visit: January 2019

View more reviews >

Write a Review

EJEMPLOS

SI EL CLIENTE
ESTÁ ENOJADO

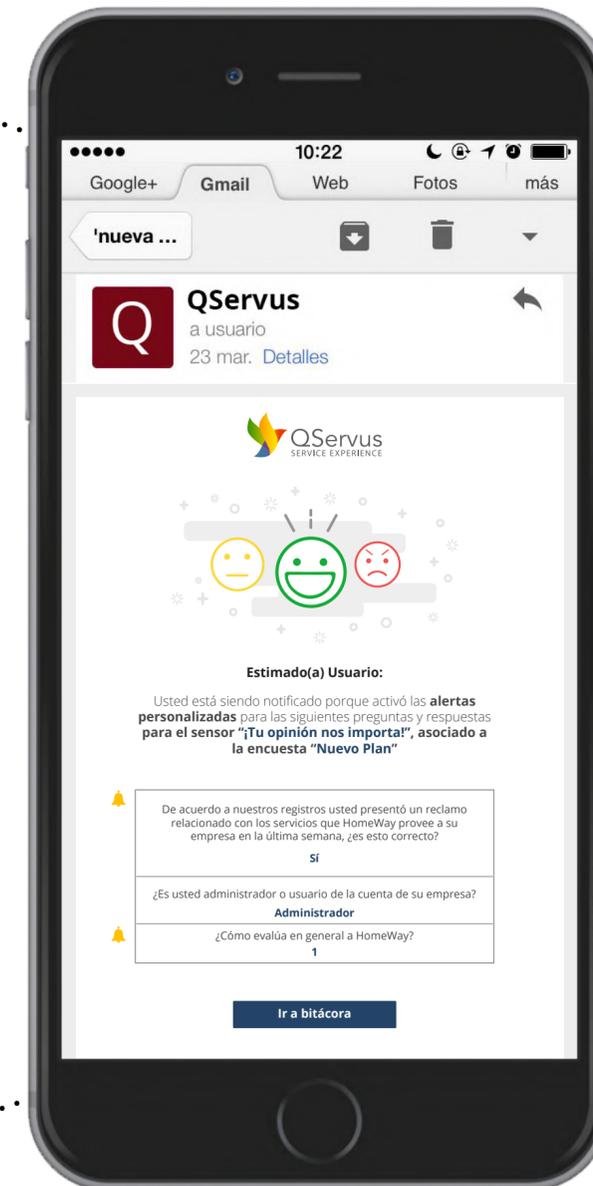
ENVÍA NOTIFICACIONES
EN TIEMPO REAL

1

2

ACTUAR

3



EJEMPLOS

SI EL CLIENTE ESTÁ
ENOJADO: HAZLE
SEGUIMIENTO

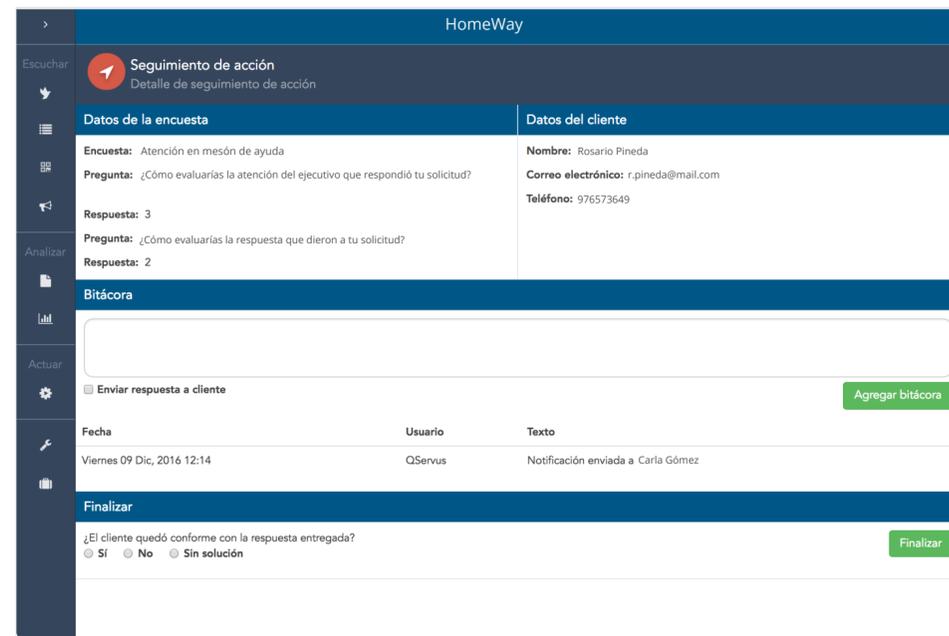
ENVÍALE INFORMACIÓN
PERSONALIZADA SOBRE SU
SOLICITUD

1

2

ACTUAR

3



HomeWay

Escuchar **Seguimiento de acción**
Detalle de seguimiento de acción

Datos de la encuesta	Datos del cliente
Encuesta: Atención en mesón de ayuda	Nombre: Rosario Pineda
Pregunta: ¿Cómo evaluarías la atención del ejecutivo que respondió tu solicitud?	Correo electrónico: r.pineda@mail.com
Respuesta: 3	Teléfono: 976573649
Pregunta: ¿Cómo evaluarías la respuesta que dieron a tu solicitud?	
Respuesta: 2	

Bitácora

Enviar respuesta a cliente Agregar bitácora

Fecha	Usuario	Texto
Viernes 09 Dic, 2016 12:14	QServus	Notificación enviada a Carla Gómez

Finalizar

¿El cliente quedó conforme con la respuesta entregada?

Sí No Sin solución Finalizar



SEGUIMIENTO A CASOS

1

2

ACTUAR

3

> <

Clínica Homeway

Escuchar  Seguimiento de acción
Detalle de seguimiento de acción

Datos de la encuesta		Datos del cliente
Campaña: Kinesiología		Nombre: María José Caviedes
Pregunta: ¿Su experiencia en Clínica Homeway cumplió sus expectativas?		Correo electrónico: mjose.caviedes@casilla.com
Respuesta: No		Teléfono: 987654321
Ver respuesta		

Bitácora		
Fecha	Usuario	Texto
Martes 28 Ene, 2020 19:12	Jaime Inostroza	Seguimiento finalizado ¿El cliente quedó conforme con la respuesta entregada? Sin solución
Martes 28 Ene, 2020 19:12	Jaime Inostroza	Paciente indica que suele atenderse en otra clínica y que se trató en Homeway por su especialidad en traumatismo, dado que le dolía su mano y una DPF de rodilla. Encontró muy pobre las sesiones, sólo calor, elástico y masaje, sin nada de ejercicios. Ahora está con otro profesional (Andrés Vargas) y siente que recién está mejorando. Cree que el prestigio de Homeway no actuó en su tratamiento y no le dio el resultado esperado. Terminará el tratamiento con 3 sesiones más. Se le entrega contacto mío por si requiere agendamiento o aclarar duda con respecto a sus sesiones. Agradece llamado
Domingo 26 Ene, 2020 23:37	QServus	Notificación enviada a Jaime Inostroza, Andrea Monetti, Loreto Oyarzún

GAMIFICATION

¿QUIERES QUE TUS
CLIENTES TE PREFIERAN?

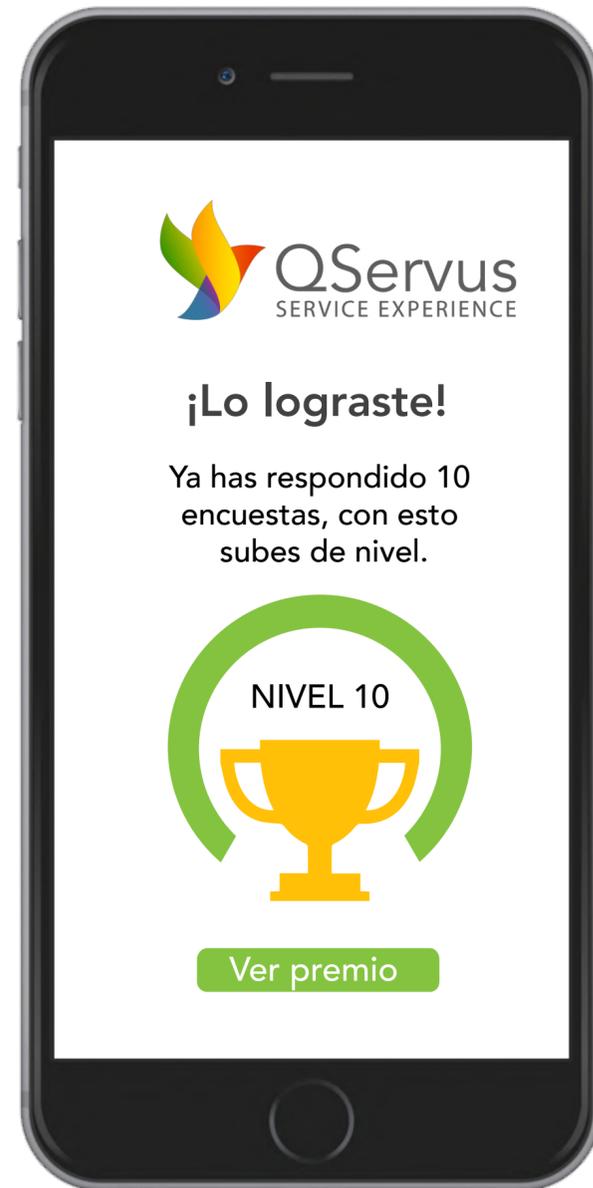
CLUB DE
FIDELIZACIÓN

1

2

ACTUAR

3



CAPACITACIONES EN TIEMPO REAL

1

¿NECESITAS REFORZAR
PROTOCOLOS DE SERVICIO?

2



Aprendus

¡ENTREGA CAPACITACIÓN
EN TIEMPO REAL!

ACTUAR

3

Bienvenido a Aprendus

Reprehenderit sint voluptas dignissimos assumenda! Recusandae corporis. Mauris torquent recusandae potenti ante, ea totam excepteur amet? Ullamco ridiculus nonummy non vestibulum resouunt conubia pariatur! Odit leo, mattis tellus felis fugit alias.

- ✓ Accumsan habitasse a eius integer

Cursos Disponibles

Curso	Progreso
Curso tempore perspiciatis	100%
Curso tempore perspiciatis	50%
Curso tempore perspiciatis	30%
Curso tempore perspiciatis	0%

Mi Progreso General

Módulo	Estado
Módulo 1	Módulo finalizado
Módulo 2	Módulo en Progreso
Módulo 3	Módulo por Realizar
Módulo 4	Tomar Módulo
Módulo 5	Tomar Módulo
Módulo 6	Tomar Módulo

Mi Progreso General

Métrica	Icono
BÁSICO	Lightbulb
Cursos Realizados	Document
Horas Invertidas	Clock
Progreso General de Cursos	Graduation Cap

1

Bienvenido a Aprendus

Reprehenderit sint voluptas dignissimos assumenda! Recusandae corporis. Mauris torquent recusandae potenti ante, ea totam excepteur amet? Ullamco ridiculus nonummy non vestibulum nesciunt conubia pariatur! Odit leo, mattis tellus felis fugit alias.

- ✓ Accumsan habitasse a eius integer



2

Cursos Disponibles Todos

Curso tempore perspicatis

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta odio natoque placerat necessitatibus consequatur iaculis.

100%

[Ver Detalle Curso >](#)

Curso tempore perspicatis

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta odio natoque placerat necessitatibus consequatur iaculis.

50%

[Ver Detalle Curso >](#)

Curso tempore perspicatis

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta odio natoque placerat necessitatibus consequatur iaculis.

30%

[Ver Detalle Curso >](#)

Curso tempore perspicatis

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta odio natoque placerat necessitatibus consequatur iaculis.

0%

[Ver Detalle Curso >](#)

✓ **Módulo 1**

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta.

[Módulo Finalizado](#)

➔ **Módulo 2**

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta.

[Módulo en Progreso](#)

🔒 **Módulo 3**

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta.

[Módulo por Realizar](#)

🔒 **Módulo 4**

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta.

[Tomar Módulo](#)

🔒 **Módulo 5**

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta.

[Tomar Módulo](#)

🔒 **Módulo 6**

Inventore natus iusto asperiores perferendis labore, quos sint! Nostrum modi sint porta.

[Tomar Módulo](#)

ACTUAR

3

Mi Progreso General

BÁSICO

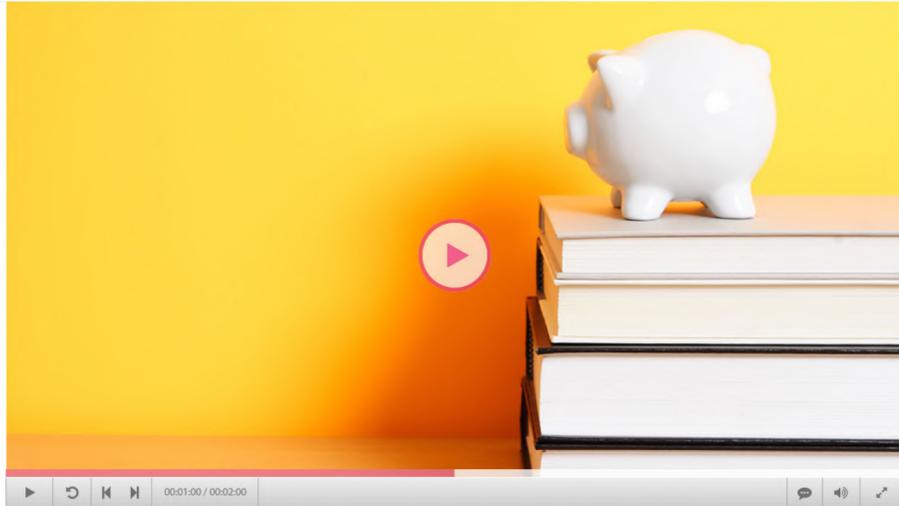
Cursos Realizados

Horas Invertidas

Progreso General de Cursos

Panel Personal / Módulo 1 / Capítulo 4

Curso Educación Financiera



Módulos del Curso

- ✓ **Módulo 1**
Fugit animi distinctio architect
- ✓ **Módulo 2**
Mauris torquent recusandae potenti ante
- 🔒 **Módulo 3**
Recusandae corporis
- 🔒 **Módulo 4**
Odit leo, mattis tellus felis fugit alias incididunt
- 🔒 **Módulo 5**
Fugit animi distinctio architect
- 🔒 **Módulo 6**
Mauris torquent recusandae potenti ante

Nivel de dificultad
Básico

Duración del curso
40:00 Horas

Visto
10

Rafael Hernandez

Reprehenderit sint voluptas dignissimos assumenda! Recusandae corporis. Mauris torquent recusandae potenti ante, ea totam excepteur amet? Ullamco ridiculus nonummy non vestibulum nesciunt conubia pariatur! Odit leo, mattis tellus felis fugit alias incididunt? Maiores consequuntur Ma quande lingues esse, il grammatica del resultant lingue es plu simplic e regulari quam ti del coalescent lingues. Li nov lingua franca va esser plu simplic e regulari quam li existent European lingues. It va esser tam simplic quam Occidental in fact, it va esser Occidental. Reprehenderit sint voluptas dignissimos assumenda! Recusandae corporis. Mauris torquent recusandae potenti ante, ea totam excepteur amet? Ullamco ridiculus nonummy non vestibulum nesciunt conubia pariatur! Odit leo, mattis tellus felis fugit alias incididunt? Maiores consequuntur Ma quande lingues esse, il grammatica del resultant lingue es plu simplic e regulari quam ti del coalescent lingues. Li nov lingua franca va esser plu simplic e regulari quam li existent European lingues. It va esser tam simplic quam Occidental in fact, it va esser Occidental.

- Li nov lingua franca va esser plu simplic e regulari quam
- Odit leo, mattis tellus felis fugit alias incididunt

INTEGRACIONES PARA LA ACCIÓN

Integración con cualquier Plataforma vía API.
Ejemplo: CRM atención reclamos.

1

2

ACTUAR

3



ACTUAR
AUTOMÁTICAMENTE



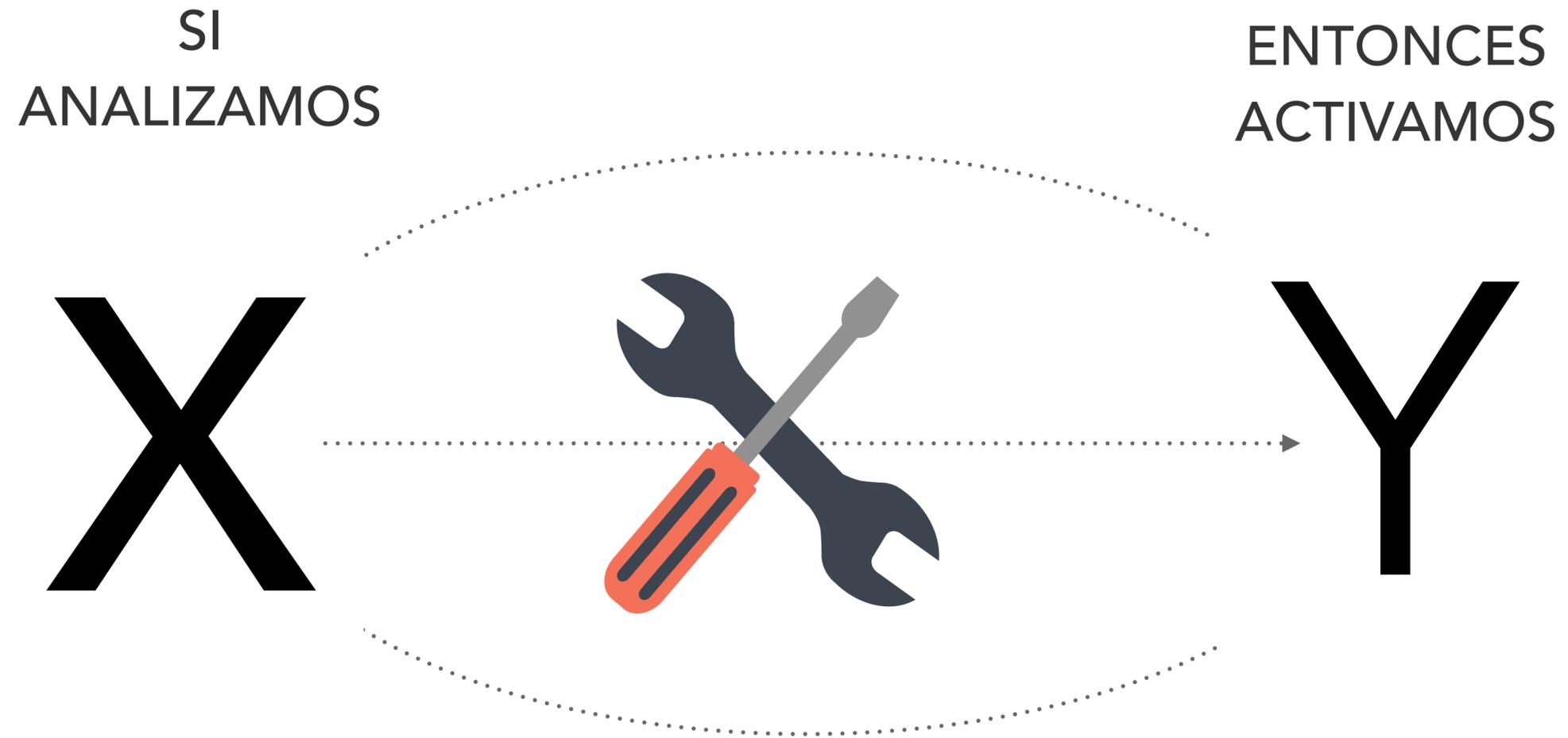
SAC LITE

zendesk



ACCIONES AUTOMATIZADAS

¡Desarrollo personalizado de nuevas acciones!



1

2

ACTUAR

3

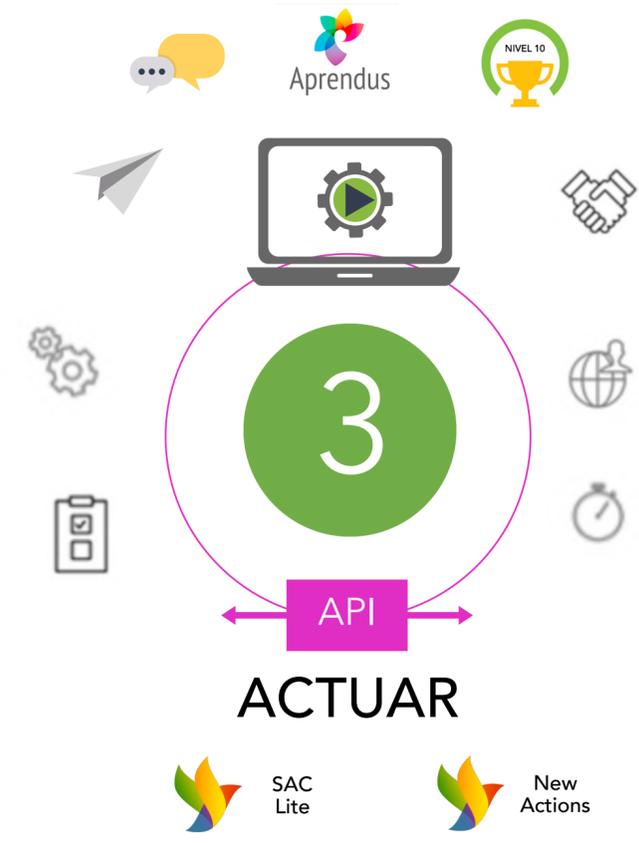
QSERVUS: REAL TIME FEEDBACK



OMNISCANAL



TIEMPO REAL



AUTOMÁTICAMENTE

