



Service Quality Institute  
*Manual de Usuario*

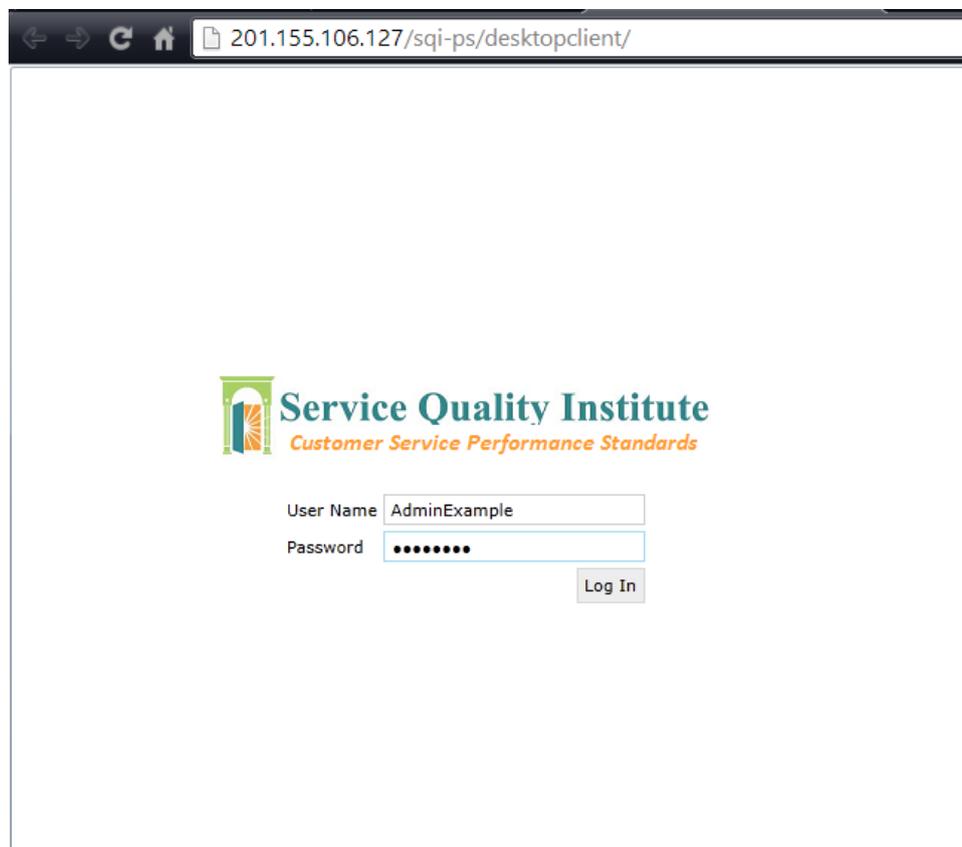
## Ingreso al Sistema:

(Compatibilidad del sistema con las ultimas versiones de Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer y Safari)

En su navegador de Internet, ingrese:

<http://sqi.servicequality.com/PerformanceStandards/spanish/DesktopClient>

**Nota 1:** Si su equipo no tiene instalado **Silverlight**, la primera vez que ingrese le será solicitado permiso para instalarlo. Es necesario permitir la instalación de este componente para el funcionamiento del sistema.  
(La primera vez es posible que su carga se demore mas de lo normal)



201.155.106.127/sqi-ps/desktopclient/

 **Service Quality Institute**  
Customer Service Performance Standards

User Name

Password

- Ingrese su **Nombre de Usuario** y **Contraseña** (proporcionados por su Administrador o Coordinador de Localidad).

## Menús & Funciones

Estos están o no visibles dependiendo de los permisos de usuario:

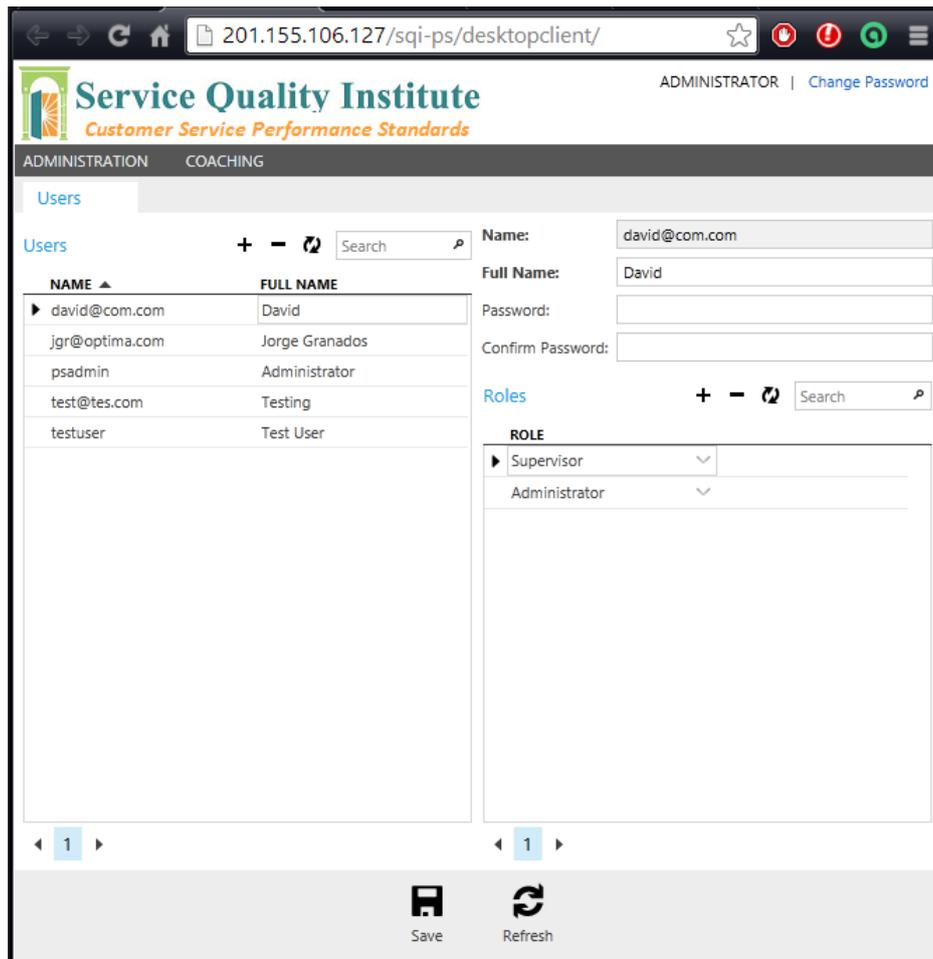
- Administración:
  - Usuarios
  - Empresa
  - Catálogos
  - Configuración de Programas
- Asesoramiento:
  - Empleados & Programas

### Administración-Usuarios

La pestaña *Usuarios* esta diseñada para uso exclusivo de usuarios administrativos, acá el administrador podrá agregar, editar y borrar toda la información básica de los usuarios (Empleados, Supervisores, Administradores) La columna izquierda contiene la información básica de cada usuario, mientras que a su derecha le permite editar sus nombres de usuario, sus nombres completos y sus respectivas contraseñas, creando la opción de asignar a cada usuario un rol como supervisor o administrador.

*\*Si al usuario no se le asigna ningún rol, el sistema por defecto lo asigna como empleado básico.*

*\*\*La columna izquierda contiene 4 opciones de edición (Ver apéndice A para explicación en detalle)*



## Administración-Empresa

Esta pestaña permite al administrador agregar nuevas empresas y sus respectivas ubicaciones.

*\*El sistema solo permite UNA compañía a la vez, pero ofrece un amplio rango permitiendo mas de una ubicación o sede de la empresa.*

*\*\*Contiene 4 opciones de edición (Ver apéndice A para explicación en detalle)*

The screenshot displays the Service Quality Institute administrator interface. At the top, the browser address bar shows the URL 201.155.106.127/sqi-ps/desktopcli. The page header includes the Service Quality Institute logo and the text "Customer Service Performance Standards". The user is logged in as "ADMINISTRATOR" with a "Change Password" link. The main navigation bar has "ADMINISTRATION" and "COACHING" tabs. The "Company" section is active, showing a table of companies with columns "COMPANY ID" and "COMPANY NAME". A search bar is present. Below the table, there are navigation arrows and a page number "1". The "Company Locations" section is also active, showing a table with columns "LOCATION ID" and "LOCATION NAME". It includes a search bar and an "Import Locations" button. Below the table, there are navigation arrows and a page number "1". At the bottom of the interface, there are "Save" and "Refresh" buttons.

| COMPANY ID | COMPANY NAME    |
|------------|-----------------|
| SQL        | Service Quality |

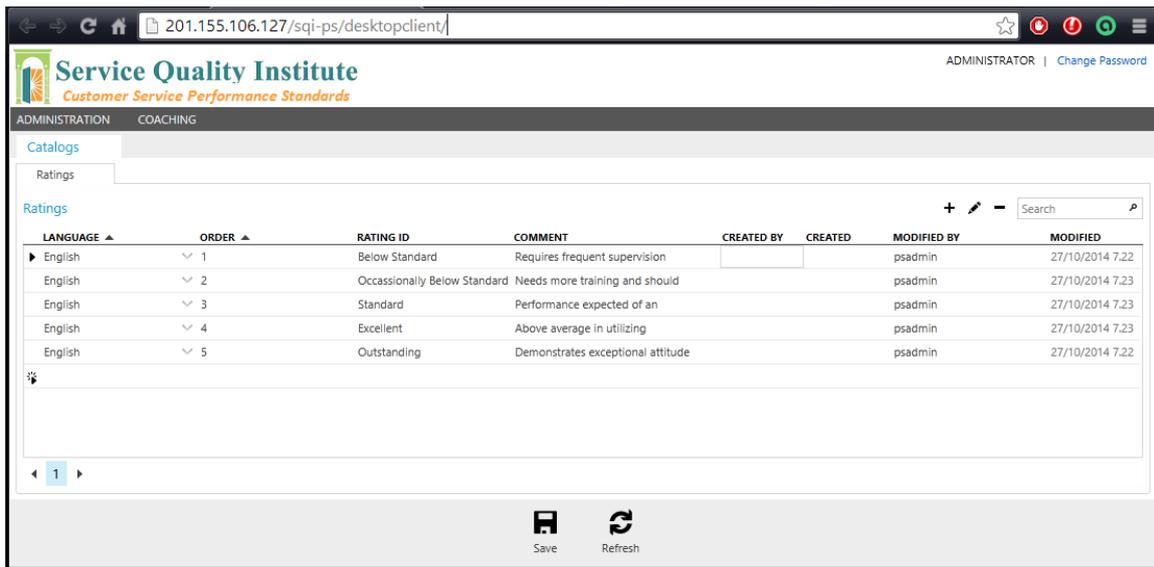
  

| LOCATION ID | LOCATION NAME |
|-------------|---------------|
| Minneapolis | Minneapolis   |
| San Diego   | San Diego     |

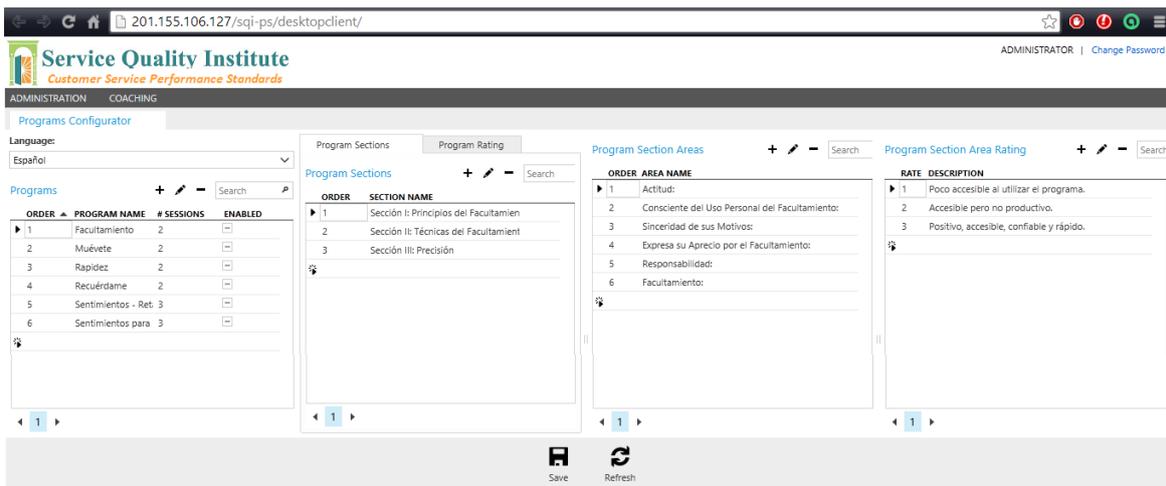
### Administración-Catálogos

La sección "Catálogos" te permite cambiar los puntajes en cada programa; permitiendo configuración en cada idioma, su puntaje total y el significado de cada valor. Este también le permite a cada asesor estar pendiente de cuanta supervisión necesita cada empleado.

*\*Contiene 4 opciones de edición (Ver apéndice A para explicación en detalle)*



## Administración-Configuración de Programas



Este Menú se divide en cuatro básicas columnas (cada una con sus respectivas sub-columnas):

### Programas

Orden-Nombre del Programa-# de sesiones-Habilitado

### Sección de Programa/ Puntuación del Programa

Orden-Nombre de la Sección/ Puntaje Mayor-Puntaje Menor-Puntuación

### Área de Sección del Programa

Orden-Nombre del Área

### Puntuación de Área

Puntuación-Descripción

*\*Cada una contiene 4 opciones de edición (Ver apéndice A para explicación en detalle)*

Programs Configurator

Language: Español

Programs + - Search

| ORDER ▲ | PROGRAM NAME        | # SESSIONS | ENABLED                  |
|---------|---------------------|------------|--------------------------|
| 1       | Facultamiento       | 2          | <input type="checkbox"/> |
| 2       | Muévete             | 2          | <input type="checkbox"/> |
| 3       | Rapidez             | 2          | <input type="checkbox"/> |
| 4       | Recuérdame          | 2          | <input type="checkbox"/> |
| 5       | Sentimientos - Ret: | 3          | <input type="checkbox"/> |
| 6       | Sentimientos para   | 3          | <input type="checkbox"/> |

1

Save Refresh

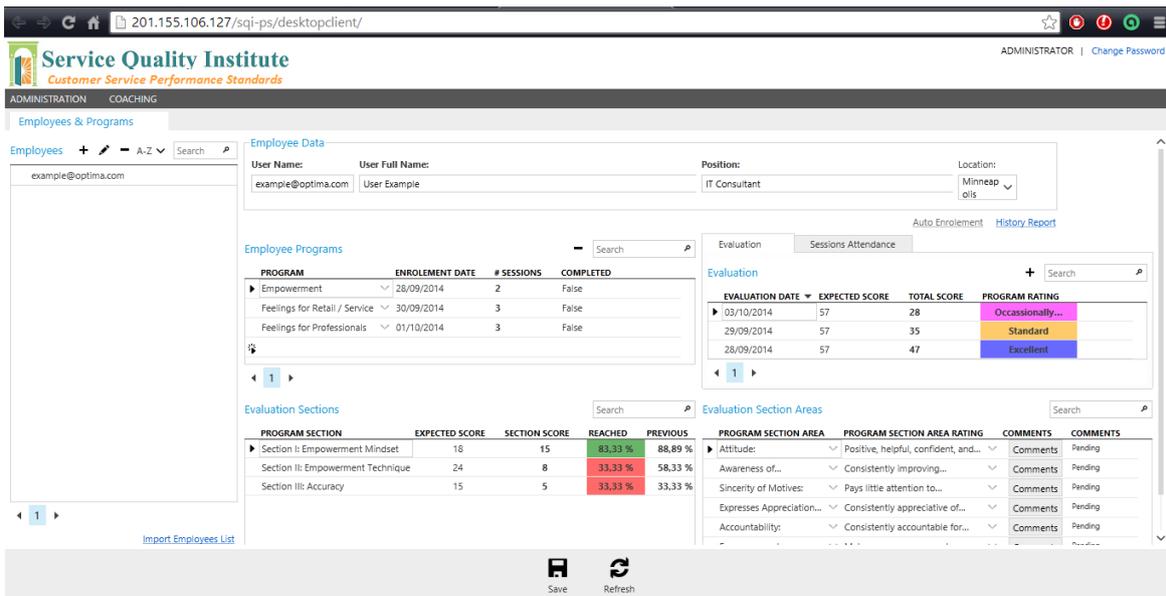
La primera columna "Orden" siempre debe estar llena, esto determina la posición de cada casilla y puede encargarse de variar entre orden alfabético, importancia de el ítem, entre otras.

Para editar un ítem en cada columna posicione el cursor del mouse sobre él y de click en el botón de edición (ver Apéndice A). \*Para un fácil atajo dar doble click a la celda deseada.

**\*Note en la parte superior que puede elegir entre idioma Español e Inglés.**

*\*Recuerde: Cada ítem en la columna es dividido en Secciones, cada Sección en Área, y cada Área en su respectiva puntuación*

**\*Recuerde: Salvar recurrentemente permite un mejor desempeño en el sistema, mucha información sin salvar puede volver el explorador lento, en especial *Internet Explorer*.**



Este Menú se divide en 6 básicas secciones:

### Empleados

Nombres de Usuario  
(Agregar, editar y eliminar usuarios)

### Datos del Empleado

Datos completos del Usuario  
(Nombre de usuario - Nombre Completo - Cargo - Ubicación)

### Programas del Empleado

Programas requeridos para cada empleado (Supervisión del Asesor)  
(Programa - Fecha de inscripción - Numero de Sesiones requeridas - Revisión del progreso )

### Sección de Evaluación

Permite al Asesor establecer una meta de puntaje en cada sección, revisando así el progreso del empleado.

(Nombres de Sección de Programas - Puntaje esperado del Empleado -Puntaje de la Sección - Porcentaje alcanzado - Porcentaje anterior)

### Evaluación / Asistencia de Sesiones

Mantiene registro de evaluación y asistencia.  
(Fechas de Evaluación - Progreso en la puntuación -Puntuación del Programa / Información y comentarios de la asistencia a sesiones)

### Evaluación de área de Sección

Permite al asesor dar comentarios de retroalimentación en cada Área dependiendo de su puntuación.

\*Cada una contiene diferentes opciones de edición (Ver apéndice A para explicación en detalle)

## APENDICE A

### Funcionalidades Comunes

- Cada vez que seleccione una opción de Menú, se abrirá una nueva pestaña presentando la opción seleccionada.
- La pantalla seleccionada permanecerá abierta hasta que haga clic en la marca (X) que aparece al lado derecho de la etiqueta de la pestaña..
- Un asterisco (\*) al lado en la etiqueta de la pestaña, o al lado izquierdo de una fila de datos, indica que hay datos pendientes de ser guardados. Si trata de cerrar la pestaña si guardar los datos, se le pedirá que confirme si desea Guardar, Descartar los cambios o Cancelar la operación de cerrado.
- Los siguientes botones aparecen en casi todas las pantallas, cuando están habilitados, le permiten realizar las siguientes acciones:

|   |  |
|---|--|
|    | <b>Agregar un Nuevo registro a la colección respectiva.</b>                      |
|  | Editar (modificar) el registro seleccionado.                                     |
|  | Borrar un registro de la colección.  |
|  | Ordenar la colección por la columna seleccionada, ascendente o descendentemente. |
| <input type="text" value="Search"/>   | Buscar un texto dentro de la colección.  |

Estos botones aparecen en la parte inferior de cada pantalla y permiten:

|   |  |
|---|--|
|  | <b>Guardar todos los cambios pendientes de la página.</b>  |
|  | Actualizar los datos de la página. Si hay cambios pendientes de guardar, preguntará si desea descartarlos. |

### Roles y Permisos

**BAD SW** trabaja basado en roles. Cada rol contiene permisos que habilitan al usuario para acceder a funciones del sistema, de acuerdo a la siguiente tabla:

|                       | <b>Coordinador de Empresa</b> | <b>Coordinador de Localidad</b> | <b>Líder de Equipo</b> |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| <b>Crear Empresas</b> | √                             |                                 |                        |

|  |   |                      |                   |
|--|---|----------------------|-------------------|
| <b>Agregar Localidades a Empresas</b>        | √ | √                    |                   |
| <b>Agregar Usuarios a Empresas</b>           | √ | √                    |                   |
| <b>Agregar Equipos de Trabajo y Miembros</b> | √ | √                    |                   |
| <b>Explorar Ideas</b>                        | √ | √ (Localidad propia) | √ (Equipo propio) |
| <b>Registrar Ideas</b>                       | √ | √ (Localidad propia) |                   |
| <b>See Charts &amp; Reportes</b>             | √ | √ (Localidad propia) | √ (Equipo propio) |

## Credenciales de Usuario

Se componen de **Nombre de Usuario** y **Contraseña**.

El **Nombre de Usuario** debe ser único en todo el sistema. Para evitar duplicidades, se recomienda utilizar la cuenta de correo electrónico del usuario.

La **Contraseña** debe estar formada por al menos siete (7) caracteres y ser una combinación de Número, letras mayúsculas y minúsculas y símbolos (\*, #, \$, &..). No debe contener espacios en blanco.

Cuando un usuario se agrega al sistema, la contraseña por defecto es **[PSuser2016\*]** (observe la mezcla de caracteres). Es importante que sea cambiada después del primer ingreso al sistema.

## Importando Listas Largas

Cuando sea necesario importar largas listas de información de Empresas (Usuarios, Localidades, Miembros de Equipos), se puede hacer mediante un archivo de texto.

Siga las instrucciones a continuación para crear desde EXCEL un archivo en formato CSV (texto, separado por comas):

*Export data to a text file by saving it*

Usted puede convertir una Hoja de Trabajo EXCEL a texto, usando el comando **Guardar Como**.

1. Clic en el **Microsoft Office Botón**, y luego clic en el comando **Guardar Como**.
  - i. Aparece el cuadro de diálogo **Guardar Como**.
  - ii. En **Guardar como Tipo**, seleccione **CSV (Comma delimited)**.
2. Aparece un diálogo pidiendo confirmación y ruta donde será guardado el archive. Indique la ruta y acepte guardar.
3. Un Segundo diálogo aparece pidiendo confirmación de guardar bajo las nuevas características de formato. Acepte la operación.

## Importar Lista de Localidades

Clic en el botón **Importar Localidades** que aparece en la parte superior derecha de la pestaña de Localidades. Le será solicitada la ruta del archivo que contiene la lista a ser importada.

