



Herramienta

FUTURA

SERVICIO AL CLIENTE

Pasos para configurar Futura Servicio al Cliente

The screenshot shows the 'Empleos.Net - RH Manager' dashboard. The top navigation bar includes 'Inicio', 'OficinaRH', 'Estrategia', 'Reclutamiento', 'Desarrollo', 'Pruebas', 'Instructivos', 'Formación', 'Empleados', and 'Contáctenos'. A red arrow points to the 'Pruebas' menu item. Below the navigation bar, there are several promotional banners, including 'Excelencia en Recursos Humanos'. The main content area is divided into sections: 'Tests' and 'Pruebas Plus'. In the 'Tests' section, there are three buttons: 'InglesFutura', 'Test Laboral', and 'Empleos Test'. A red arrow points to the 'Test Laboral' button. In the 'Pruebas Plus' section, there are twelve buttons arranged in a 4x3 grid, including 'Choferes Plus', 'Destrezas Plus', 'Motivación Plus', 'Perfiles Plus', 'Competencias Plus', 'Emocional Plus', 'Opina Plus', 'Valores Plus', 'Contable Plus', 'Liderazgo Plus', 'Orienta Plus', and 'Ventas Plus'. The 'FUTURASUITE' logo is visible in the center of the page.

- Ir a “Pruebas”
- Hacer **CLICK** en el cartel:



1. Se nos abrirá la siguiente página:

The screenshot displays the FuturaSUITE web application interface. At the top, there is a blue header with the logo 'FUTURASUITE' on the left and navigation links: 'Inicio', 'Nuestra Inspiración', 'Nuestra Tecnología', 'COMPRA ONLINE', and 'Cerrar SESION'. Below the header, the main content area is white. On the left side, there is a dark grey sidebar menu titled 'Menú Principal' with options: 'Inicio', 'Adquirir DDIS', 'Configurar Test', 'Resultados', 'Pruebas Pendientes', 'FuturaJOB', 'FuturaCOMPARE', 'FuturaMATCH', and 'Contáctenos'. The main content area features the 'FuturaSUITE' logo and a greeting: 'Bienvenido(a): Videos Empleos - Cantidad de DDIS: 100'. Below this, there is a section titled 'Pruebas Realizadas' with three sub-sections: '0 Pruebas ADEP Enviadas', '0 Pruebas DIAV Enviadas', and 'Pruebas Job'. The 'Pruebas Job' section indicates 'Se ha realizado un total de 0 Pruebas JOB' and 'Total de Pruebas Efectuadas: 0 (100 DDIS Disponibles)'. A red arrow points to a '2' in a grey box in the top right corner, and a green arrow points to a '+ Configurar TEST' button in the bottom left corner.

2. Para empezar nos aseguramos que tengamos suficientes DDIS para realizar la prueba.

3. Luego hacemos CLICK en “Configurar TEST”

Configurar Test

Aquí usted podrá asignar una prueba a un aplicante.
Cada Prueba FuturaADEP utiliza 3 DDI.

Tipo de test que desea realizar:

Seleccione el tipo de Test

- Seleccione el tipo de Test
- FuturaADEP - FuturaDIAV
- FuturaADEP
- FuturaDIAV
- Futura Ventas
- Servicio al cliente
- "Importante Empresa"

Persona a cargo del Test:(Opcional)

Datos del Apicante

Idioma del test:

Español Inglés

Email del Apicante:

Email de la persona quien realizará el test

[+ Agregar Invitado]

Enviar Invitación por E-mail

4. Ahora tendremos que seleccionar el tipo de test que vamos a utilizar. En este caso Servicio al Cliente.

5. El siguiente paso es opcional: poner el nombre de la persona que solicita el test o enviar una invitación anónima.

6. Completamos el siguiente campo con el Email del aplicante. Se pueden agregar varios a la vez.
7. Tildamos en "Enviar invitación por E-mail".

Configurar Test

Aquí usted podrá asignar una prueba a un aplicante.
Cada Prueba FuturaADEP utiliza 3 DDI.

Tipo de test que desea realizar:

Seleccione el tipo de Test

Persona a cargo del Test:(Opcional)

Nombre de la Persona a Cargo del Test

Enviar Invitación como Empresa Anónima
Si marca esta casilla el nombre de su Empresa será reemplazado por "Importante Empresa".

Datos del Apicante

Email del Apicante:

Email de la persona quien realizará el test

[+ Agregar Invitado]

Enviar Invitación por E-mail

6

6

7

Rasgos de Comportamiento

9 IMPORTANTE: Si esta utilizando FuturaADEP para comparar varios aplicantes, ASEGURESE de seleccionar para cada test que configure, LOS MISMOS "Rasgos de Comportamiento"

Por favor seleccione entre 2 y 4 de los siguientes Rasgos de Comportamiento que desea medir en esta prueba:

<input type="checkbox"/> Adaptabilidad	<input type="checkbox"/> Comunicación	<input type="checkbox"/> Creatividad
<input type="checkbox"/> Ética y Profesionalismo	<input type="checkbox"/> Habilidad Analítica	<input checked="" type="checkbox"/> Habilidades Interpersonales
<input type="checkbox"/> Iniciativa	<input type="checkbox"/> Liderazgo	<input type="checkbox"/> Manejo del Estrés
<input type="checkbox"/> Motivación	<input type="checkbox"/> Obediencia	<input type="checkbox"/> Orientación al Servicio
<input checked="" type="checkbox"/> Resolución de Problemas	<input checked="" type="checkbox"/> Toma de Decisiones	<input checked="" type="checkbox"/> Trabajo en Equipo

8

8. Luego debemos seleccionar de 2 a 4 rasgos de comportamiento que deseamos medir con el test.

9. Un aviso en el recuadro celeste nos informa de configurar los MISMOS rasgos para cada aplicante.

Mapa de Prioridades

10

A continuación podrá definir las prioridades para el test dependiendo del perfil que esté buscando.

Prioridades

Prioridad #1:

Prioridad #2:

Prioridad #3:

Prioridad #4:

Prioridad #5:

Deseo guardar este grupo de prioridades como un perfil

Nombre del Perfil:

11

10. Después llenamos los campos que se nos solicitan para definir las prioridades del test.

11. Se puede crear un perfil con las prioridades elegidas.

Configuración del Mensaje

Mensaje a Enviar

Le saludamos cordialmente desde FuturaSUITE.

Usted ha sido invitado por la empresa %s para realizar un test de %s
Simplemente copie la siguiente dirección URL en su navegador de Internet, llene el formulario con sus datos personales y siga las instrucciones para realizar el test.

%s

Cordialmente.

12. Lo siguiente es configurar el mensaje que leerán los aplicantes cuando reciban el E-mail.

13. Para finalizar de configurar el test, deberemos leer la licencia de uso y el uso responsable y tildar los casilleros.

14. Hacemos CLICK en “Crear Prueba”

Términos y Condiciones

He leído, entiendo y acepto:

[Uso Responsable de este Instrumento](#) Presione para Aceptar

[Licencia de Uso](#) Presione para Aceptar

13

14

Crear Prueba

Este es el cartel que nos aparecerá para informarnos que la prueba ya está lista para realizarse.

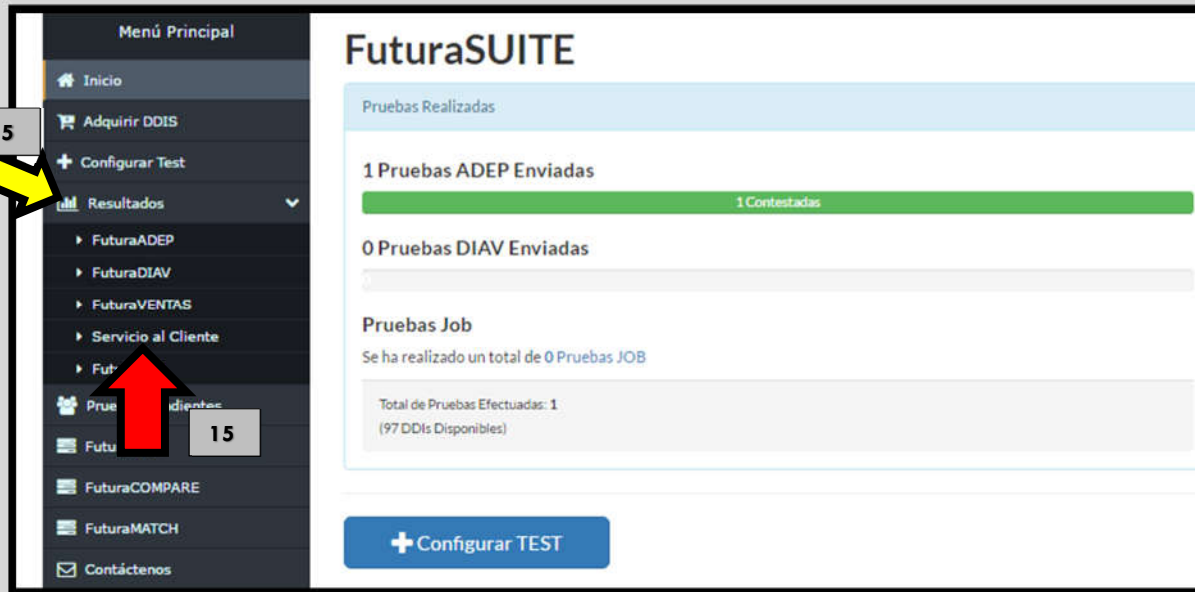
Configurar Test

Se ha preparado la prueba para la persona con el e-mail: jynErso@hotmail.com

También puede enviarle este link directamente:
Servicio al Cliente
<http://www.futuraentry.com/index.php?idinv=NTM5MDU=6sk=anluRXJzb0Bob3RtYWlsLmNvbQ==>

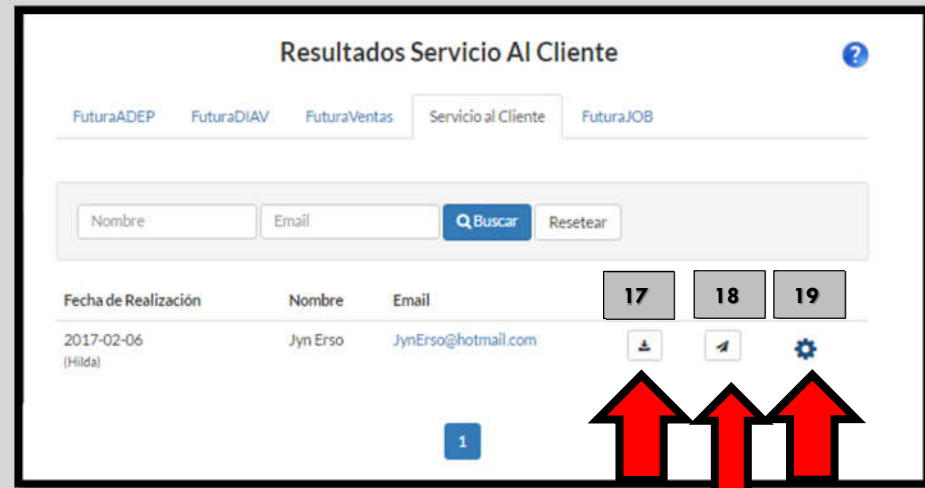
Una vez que el aplicante haya realizado el test nos aparecerá esto en nuestra página de inicio.

The screenshot shows the FuturaSUITE dashboard. At the top, there is a navigation bar with the logo 'FUTURASUITE' and links for 'Inicio', 'Nuestra Inspiración', 'Nuestra Tecnología', 'COMPRA ONLINE', and 'Cerrar SESION'. Below the navigation bar, the user is identified as 'Bienvenido(a): Videos Empleos - Cantidad de DDIS: 97'. The main content area is titled 'FuturaSUITE' and displays 'Pruebas Realizadas'. It shows '1 Pruebas ADEP Enviadas' with a progress bar indicating '1 Contestadas'. Below this, it shows '0 Pruebas DIAV Enviadas'. The 'Pruebas Job' section indicates 'Se ha realizado un total de 0 Pruebas JOB' and 'Total de Pruebas Efectuadas: 1 (97 DDIS Disponibles)'. At the bottom, there is a '+ Configurar TEST' button and three buttons for 'FuturaJOB', 'FuturaCOMPARE', and 'FuturaMATCH'.



15. Para ver los resultados del Test nos debemos dirigir a “Resultados” y seleccionar “Servicio al Cliente”
16. Una vez dentro, nos encontramos con los nombres de los aplicantes que realizaron en test y varias opciones a realizar.

17. Descargar Informe
18. Enviar informe por E-mail
19. Opciones



Futura Servicio al Cliente

Rasgos Utilizados

- Habilidad Analítica
- Iniciativa
- Toma de Decisiones
- Trabajo en Equipo

Prioridades Utilizadas


1. Disposición de ayudar a los clientes.
2. Hacer que el cliente se sienta seguro.
3. Desarrollar el servicio de manera correcta.
4. Dar prioridad a los intereses del cliente.
5. Escuchar activamente.

[← Regresar](#)



20. En la ruedita de opciones nos va a especificar los rasgos emocionales que se evaluaron en la prueba y las prioridades.

21. Si queremos enviar el reporte en formato PDF nos aparecerá la siguiente ventana. Debemos completar la información que se nos solicita.



Enviar reporte

Seleccione el tipo de reporte que desea enviar

Reporte Completo Resumen Ejecutivo

E-mail:

El email al que desea enviar el archivo

Comentario (Opcional)

- **Veremos los resultados los cuándo descarguemos el reporte en PDF.**

22. Cuando abramos el documento descargado, nos encontraremos con un reporte muy completo de alrededor 19 páginas.

Dentro del mismo encontramos:

- Los datos personales del aplicante y la fecha de realización.
- Información adicional de la prueba tomada (servicio al Cliente).
- Instrucciones de cómo interpretar los resultados.
- Estilos del Aplicante.
- Gráficos FuturaADEP.
- Mapa de Prioridades.
- Los resultados de los rasgos: seguridad, confiabilidad, presentación, empatía, respuesta, manejo de reclamos.
- Perfil FuturaADEP.
- Y respuestas acerca de la personalidad del aplicante.