

Análisis eficiencia de operadores

15/07/2023

Objetivo

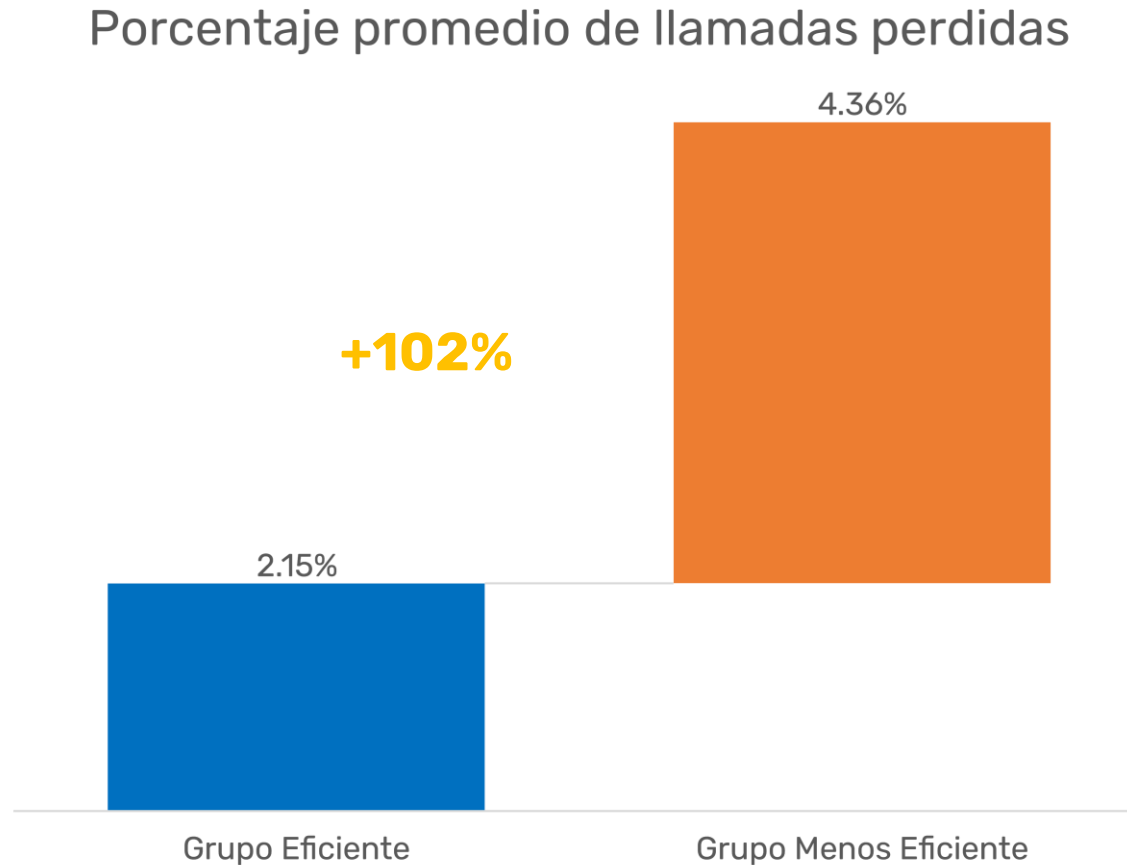
El objetivo de este análisis es poder identificar si los KPIs principales de los operadores difiere entre grupos considerados como eficaces y menos eficaces.

Esta diferenciación ayudaría a la empresa a identificar y dar seguimiento a los casos de menor eficacia más rápidamente o generar iniciativas enfocadas completamente a este grupo

Los KPIs a considerar son los siguientes:

- Número de llamadas entrantes perdidas (internas y externas)
- Tiempo de espera promedio para las llamadas entrantes.
- Número de llamadas salientes

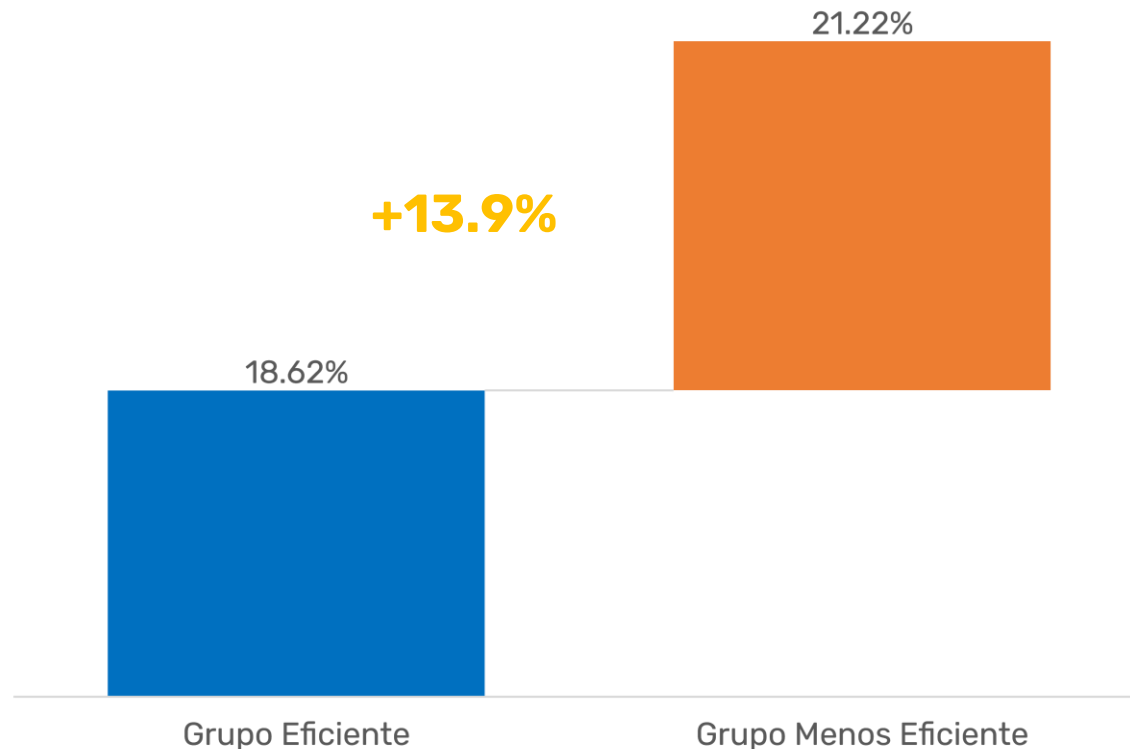
El porcentaje promedio de llamadas perdidas de los grupos de operadores difiere significativamente



- De los grupos identificados como eficaces y no eficaces, se detectó una diferencia significativa entre sus porcentajes de llamadas perdidas
- En general, el porcentaje de llamadas perdidas es de 2.15% para el grupo más eficaz y de 4.36% para el menos eficaz
- Los operadores menos eficaces tenían hasta un +102% de mayor porcentaje de llamadas perdidas que el grupo con más eficacia

El porcentaje de tiempo de espera promedio de los grupos de operadores difiere significativamente

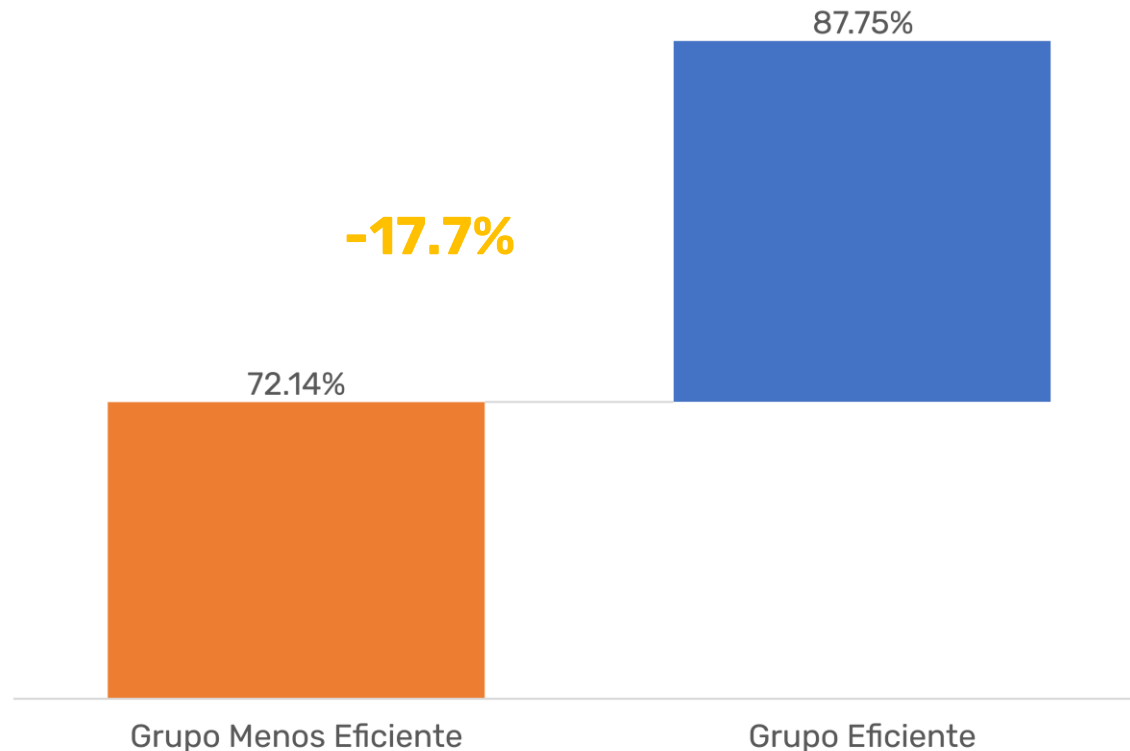
Porcentaje de tiempo de espera promedio



- De los grupos identificados como eficaces y no eficaces, se detectó una diferencia significativa entre sus porcentajes de tiempo de espera promedio
- En general, el porcentaje de tiempo de espera promedio es de 18.62% para el grupo más eficaz y de 21.22% para el menos eficaz
- Los operadores menos eficaces tenían hasta un +13.9% de mayor porcentaje de tiempo de espera promedio que el grupo con más eficacia

El porcentaje promedio de las llamadas salientes de los grupos de operadores difiere significativamente

Porcentaje promedio de llamadas salientes



- De los grupos identificados como eficaces y no eficaces, se detectó una diferencia significativa entre sus porcentajes promedio de llamadas salientes
- En general, el porcentaje promedio de llamadas salientes es de 87.75% para el grupo más eficaz y de 72.14% para el menos eficaz
- Los operadores menos eficaces tenían hasta un -17.7% de menor porcentaje promedio de llamadas salientes que el grupo con más eficacia

Hallazgos generales

- En las 3 pruebas se detectó una diferencia estadísticamente significativa por lo que podemos confirmar que tenemos operadores que están siendo ineficaces y que comparados con los de mejor rendimiento, las diferencias son superiores a la media
- De los operadores más eficaces podemos ver que el porcentaje de llamadas perdidas no supera el 2.3% mientras que el porcentaje de llamadas salientes de casi del 80-85% en promedio, mientras que los operadores menos eficaces tienen un porcentaje de llamadas perdidas mayor a 2% llegando uno al 5% mientras que en el porcentaje de llamadas salientes presentan porcentajes menores al 75% hasta casi el 50%.
- El porcentaje de tiempo de espera de operadores eficaces es en general inferior al 21.5% respecto al total del tiempo de llamada mientras que el de los operadores menos eficaces es superior al 21% llegando algunos al 31%.

Recomendaciones y next steps

- Viendo los resultados, nuestra principal recomendación es generar un cuadro de mando donde mensualmente podamos ver las metricas de los operadores y cuando empiecen a bajar de las medias, hablar con ellos y ver que opciones se pueden tomar para recuperar su productividad
- Un futuro next step podria ser desarrollar un modelo que identifique la probabilidad que un operador baje su rendimiento en los proximos meses y con ello, poder generar estrategias enfocados a evitar que esto suceda