

# Análisis de eficiencia de operadores

Compañía de telecomunicaciones CallMeMaybe





# Problemática actual

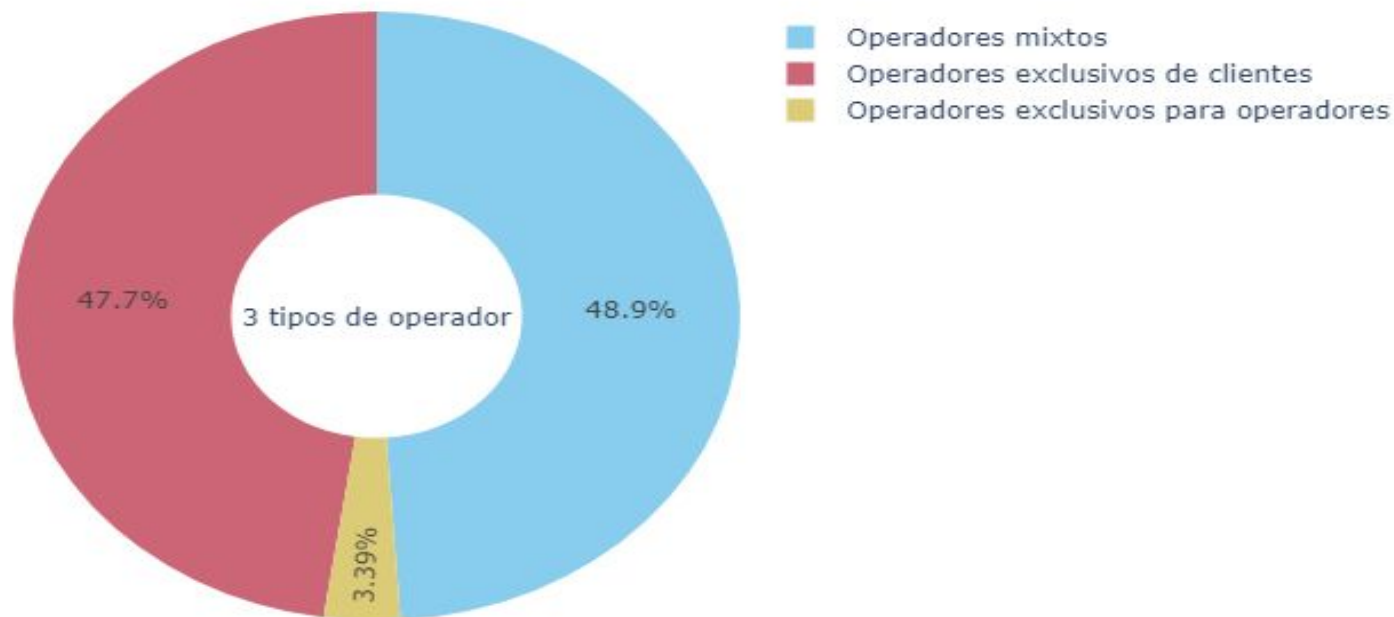
Se estudió el comportamiento de 1093 operadores a lo largo de 4 meses.

Las principales características expuestas para medir un operador eficiente son:

- Reducida cantidad de llamadas perdidas.
- Reducida cantidad de llamadas emitidas (menos necesarias para resolución de problemas).
- Tiempos de espera bajos para llamadas entrantes.

Los supervisores necesitan soporte en herramientas que ayuden a descifrar qué operadores podemos calificar de eficientes para enfrentar de mejor manera los problemas que se han visto en los últimos meses de octubre y noviembre.

**Poco menos de la mitad de operadores cumple tareas asociadas exclusivamente a los clientes.**

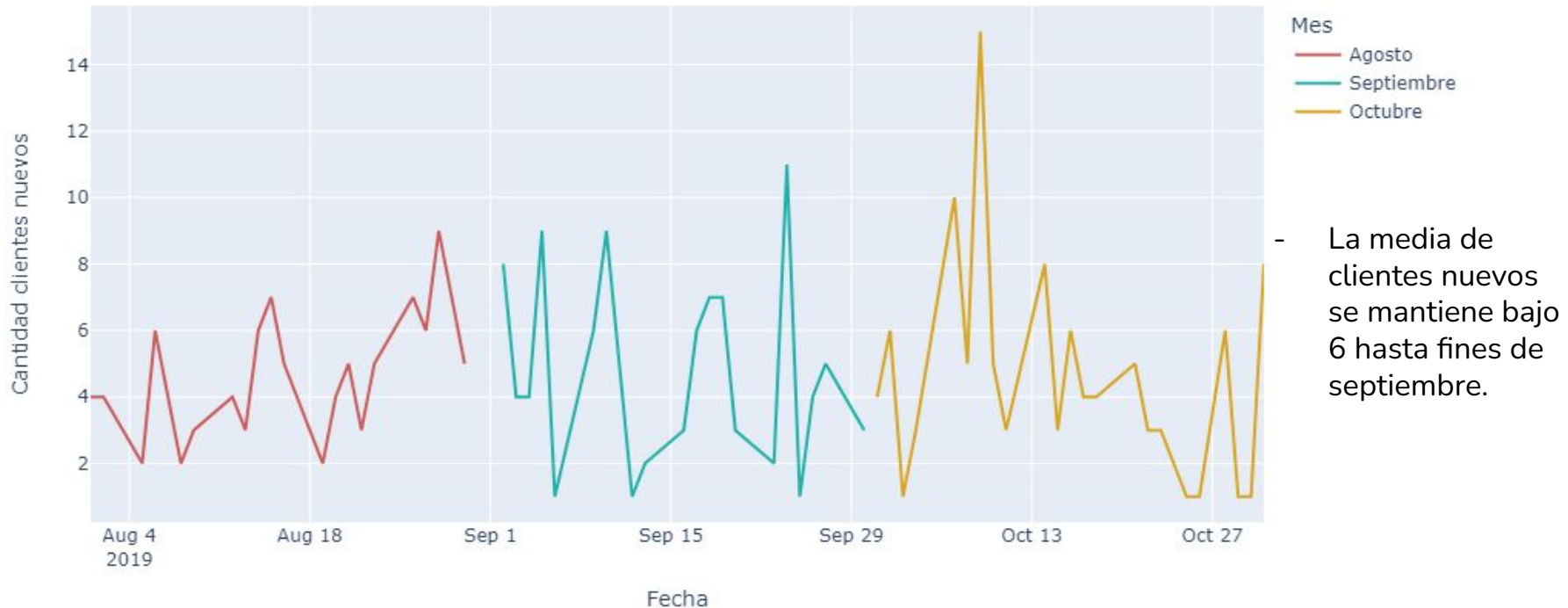


- De acuerdo a la demanda de los últimos meses, se espera un mejor rendimiento en especial con los clientes.

Fuente: datos de fuentes de CallMeMaybe.

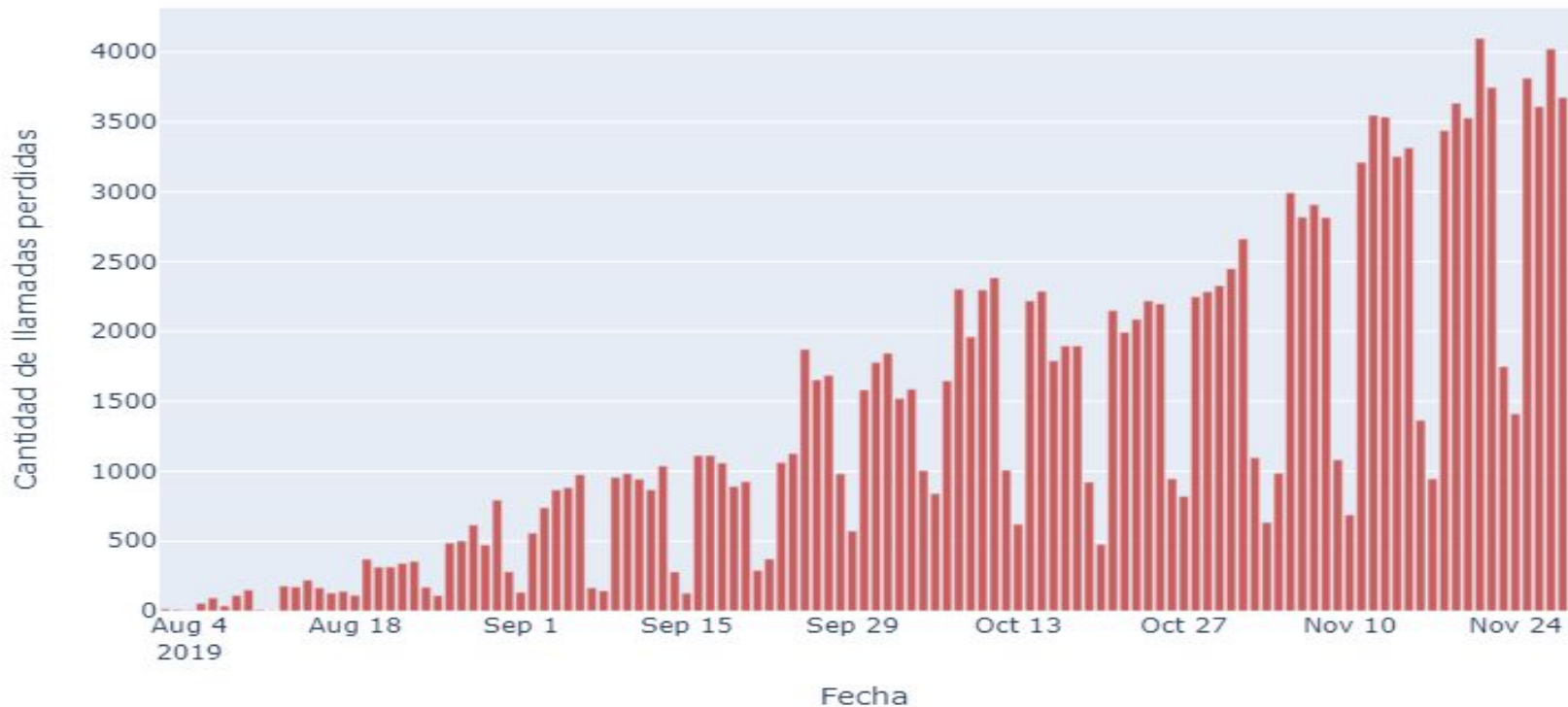
**A fines de septiembre y comienzos de octubre se presentaron peaks de ingresos de clientes nuevos.**

**En noviembre no han llegado nuevos clientes.**



Fuente: datos de fuentes de CallMeMaybe.

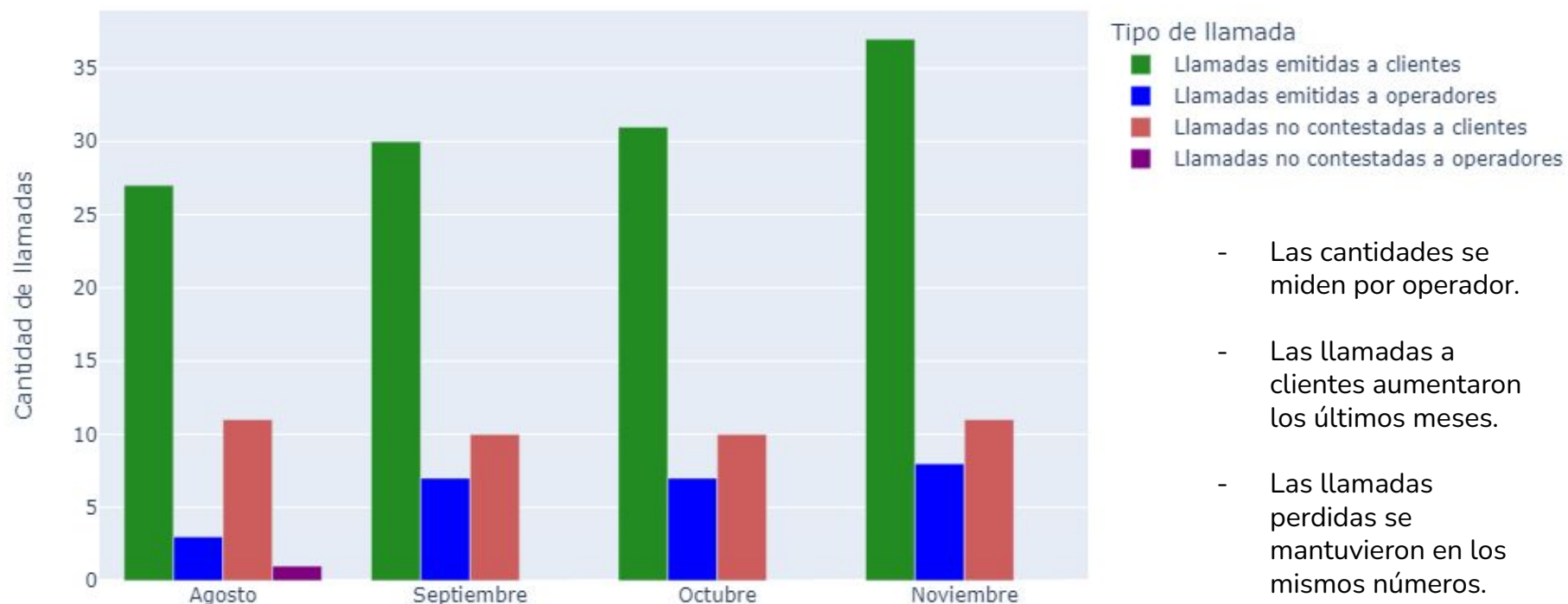
**La cantidad de llamadas perdidas aumentaron en 1000 cada mes.**



Los ciclos de actividad son semanales y cada fin de semana hay una baja considerable de demanda.

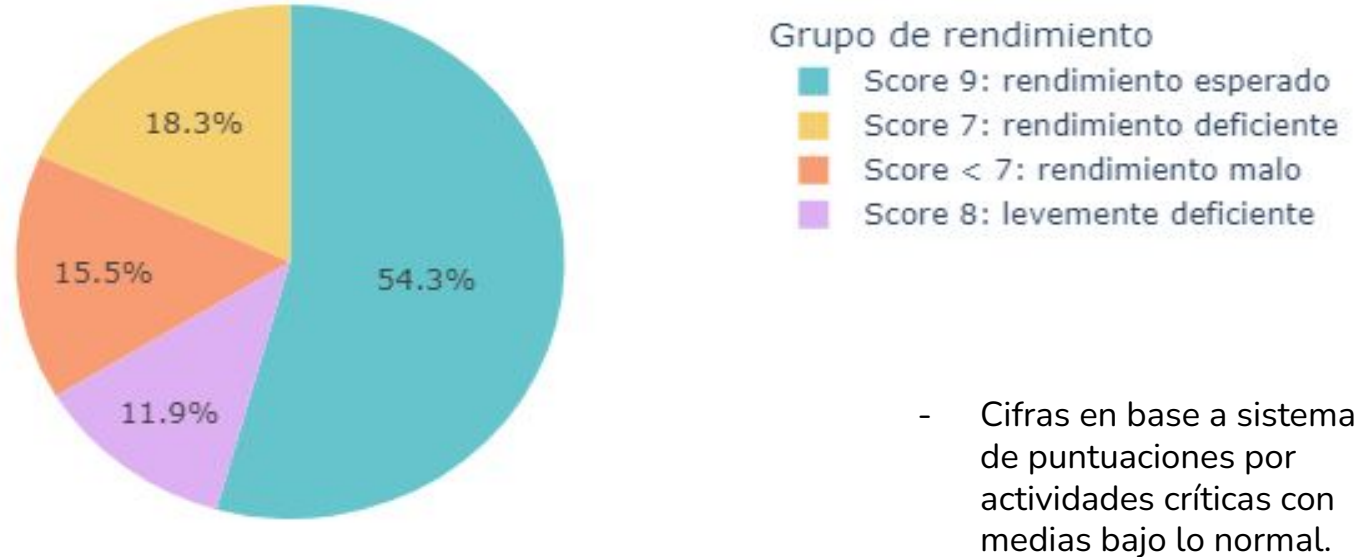
Fuente: datos de fuentes de CallMeMaybe.

## Media de llamadas emitidas y perdidas de forma mensual



Fuente: datos de fuentes de CallMeMaybe.

**Calificación de rendimiento de acuerdo a variables críticas:  
55% de los operadores tiene un rendimiento esperado o mejor.**



Fuente: datos de fuentes de CallMeMaybe.



## Recomendaciones

- **Distribuir de mejor manera las funciones de los operadores**, para asignar más operadores eficientes en tareas de resolución de problemas de clientes.
- Probar los operadores de características ineficientes en otras tareas, como por ejemplo, las relacionadas a la comunicación interna, que por lo general, representan menores problemas de acuerdo a los tiempos y cantidad de llamadas.
- Dar prontitud a las soluciones de clientes tipo A, que a pesar de ser menos, por lo general demandan una mayor cantidad de operadores.