**Reporte progresión Febrero - Marzo – Abril:**

Los siguientes son los gráficos de cuanto se tardó en atender a clientes por parte del Call Center:

**Promedios**:

* Febrero 9.1 horas
* Marzo: 10.1 horas
* Abril: 10.6 horas

***FEBRERO***: Grafico y datos asociados. Gráfico, Gráfico de barras

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

***Marzo***: Grafico y datos asociados.

Gráfico, Gráfico de barras

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Imagen que contiene Tabla

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

***Abril***: Grafico y datos asociados.

Gráfico, Gráfico de barras

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

Texto

El contenido generado por IA puede ser incorrecto.

***Conclusión***: Vemos como a partir de marzo comienza una desviación hacia mayores tiempos de espera para los clientes, acentuándose particularmente en el mes de abril.

De un muestreo de las bases de datos y confirmaciones utilizando Zenvia, se ven 2 factores comunes en aquellos que pasan +12 horas esperando ser atendidos;

La presencia de una asignación a **buffer**, seguido de un mensaje automático. De acá luego el cliente es asignado a alguna de las piletas (por ejemplo, Spazios A). Esta reasignación puede tardar de unos minutos a un par de días.

Los **usuarios duplicados**, normalmente son usuarios que estaban en el sistema previamente pero el sistema no nos deja contactarlos por la nueva instancia. Hasta que manualmente resolvemos esto (si nos damos cuenta y clasificamos a los mismos como “usuarios duplicados”), no los contactamos.

***Observación***: el registro de las llamadas de los operadores a los clientes es borroso, a los números de teléfono se les agrega un prefijo que dificulta el análisis de los datos (cruzamos los datos en base al número de teléfono del cliente, usándolo como identificador). Corregir esto es clave para tener reportes y métricas más limpias y reales.