



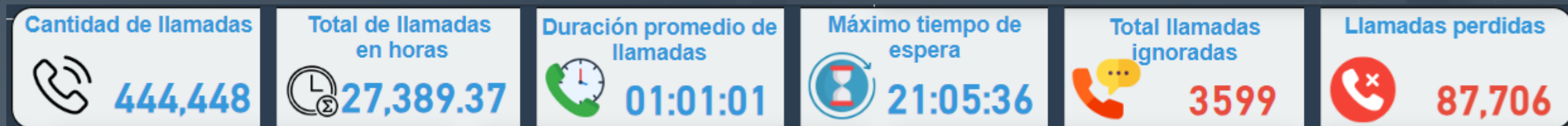
CALL CENTER ANONYMOUS BANK

ANÁLISIS DE RENDIMIENTO
RESULTADOS DEL AÑO 1999

JUAN DIEGO HERNÁNDEZ CAMACHO

DATA ANALYTICS

PANEL DEL RESUMEN EJECUTIVO



- **Cantidad de llamadas:** Muestra el número total de llamadas entrantes en un período determinado.
- **Total de llamadas en horas:** Tiempo total empleado para llamadas efectivamente atendidas por los agentes.
- **Duración promedio de llamadas:** Indica el promedio de duración de las llamadas.
- **Máximo tiempo de espera:** Dato que muestra el tiempo que esperó un cliente para ser atendido, aquí se puede observar que existe un problema, puesto que el tiempo máximo en espera es demasiado, pudiendo tratarse de datos outlier.
- **Tota llamadas ignoradas:** Llamadas que fueron contestadas pero que por alguna razón fueron ignoradas.
- **Llamadas perdidas:** Cantidad de llamadas en las que los clientes colgaron antes de ser atendidos.

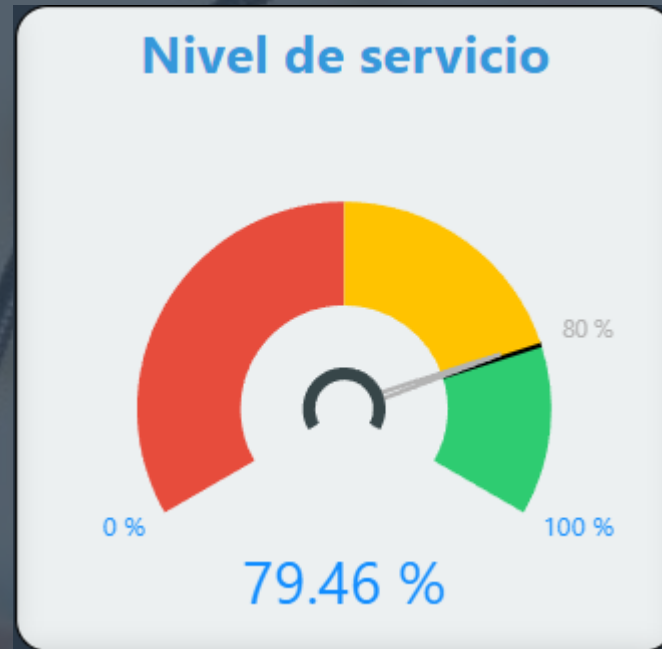
MÁS DEL 80% DE LAS 444,448 LLAMADAS FUERON ATENDIDAS

- 346,742 llamadas fueron atendidas correctamente, sin embargo 87,706 no fueron atendidas



EL NIVEL DE SERVICIO SE ENCUENTRA POR DEBAJO DEL ESTÁNDAR

- Estimado mediante las llamadas perdidas e ignoradas



SERVICIOS MÁS REALIZADOS EN LAS LLAMADAS



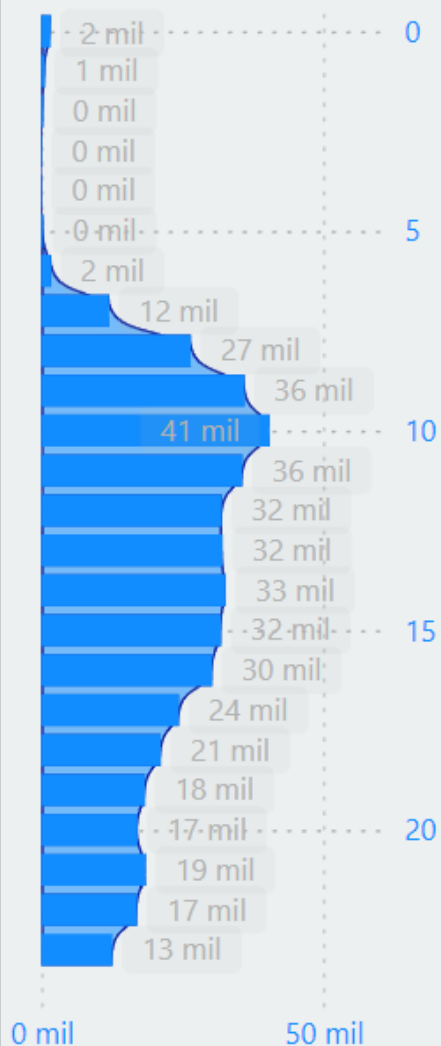
- El servicio mayormente ofertado en las llamadas fue por actividad regular con 52,758 llamadas
- El menos utilizado, fue petición para devolver llamada con 6 llamadas
- También se observan datos atípicos con la etiqueta AA, con 5 llamadas

HISTORIAL DE LLAMADAS DIVIDIDO POR MESES



- Se observa que en el mes de **diciembre** existe una mayor atención con 43,065, seguido de **agosto** con 42,078 llamadas
- En contraste **septiembre** presenta 31,371 llamadas y le acontece **enero** con 31,599

Distribución horaria




ANÁLISIS DE LLAMADAS POR DISTRIBUCIÓN HORARIA

- La hora de mayor tráfico de llamadas sucede 10 am, con un conteo de 40,534
- El mayor tráfico sucede entre las 8 am y las 16 horas
- Observar con detalle los horarios con cuellos e botella, donde no se presenta gran cantidad de llamadas de 11 pm a 6 am

LLAMADAS POR DÍAS DE LA SEMANA



- Se observa que los días viernes y sábado se tienen menor cantidad de llamadas, mientras que los demás tienen un conteo muy similar

**Agentes**

Seleccionar todo

ANAT


ANO_SERV... >


AVI


AVIDAN

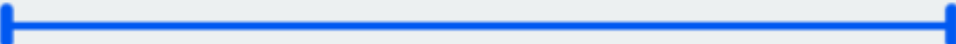
FILTROS Y SEGMENTACIONES DE DATOS

- Para un mejor análisis, se incluyen dentro del panel, filtros y segmentaciones de datos
- **Filtro por Agentes:** Estudio de cada agente que atiende a clientes
- **Filtro por periodos de tiempo:** Análisis por periodos de tiempo
- **Filtro por tipos de clientes:** Según los don tipos de clientes existentes

Filtro por periodos 

01/01/1999 

31/12/1999 



Tipo de prioridad en clientes

☐ Alta

☐ Regular

DASHBOARD BANK CALL CENTER

Filtro por
periodos

01/01/1999

31/12/1999



Cantidad de llamadas



444,448

Total de llamadas
en horas



27,389.37

Duración promedio de
llamadas



01:01:01

Máximo tiempo de
espera



21:05:36

Total llamadas
ignoradas



3599

Llamadas perdidas



87,706



Agentes

Seleccionar
todo

ANAT

ANO_SERV...

AVI

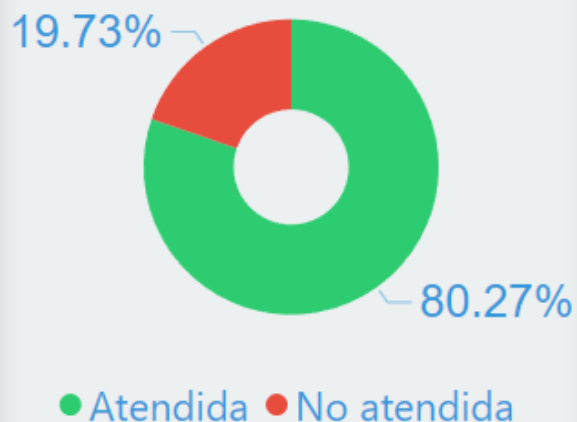
AVIDAN

Tipo de prioridad
en clientes

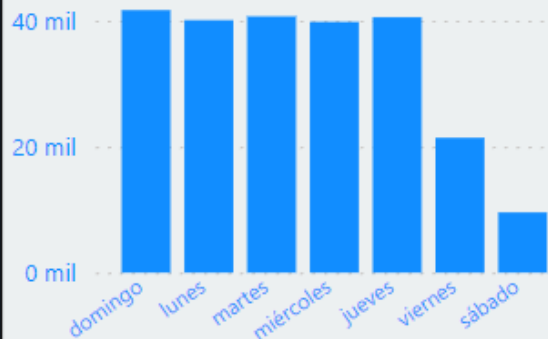
Alta

Regular

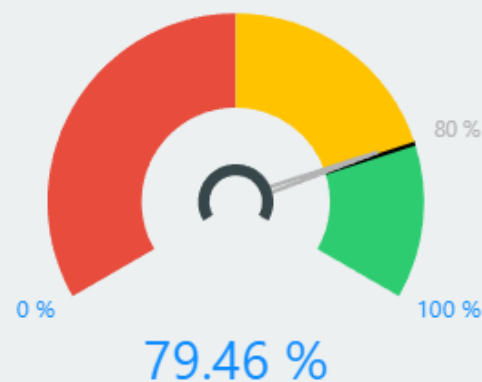
Resultado de llamadas



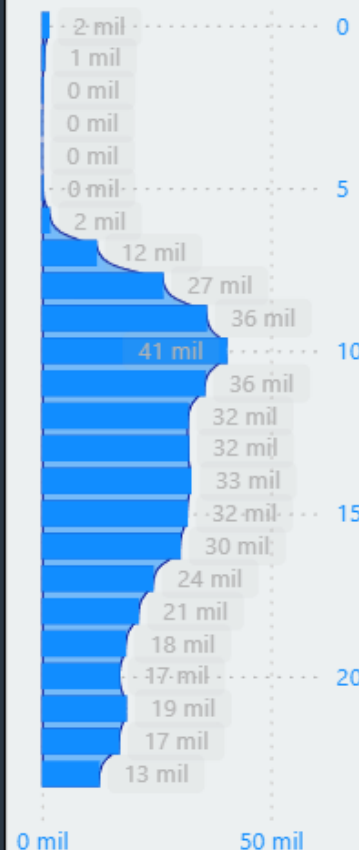
Llamadas por día de la semana



Nivel de servicio



Distribución horaria



Top tipos de servicios



Historial de llamadas



PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA

- ☐ Reducir la duración promedio de llamadas en un 30 %, es decir de 1:01:10 min a 42:00 min
- ☐ Mejorar el nivel del servicio al 85%
- ☐ Reducir el porcentaje de llamadas de 19.73% a un 15%
- ☐ Incentivar a la Agente Sharon que tuvo el mayor número de llamadas 27,492 con un 100% de llamadas atendidas y un nivel de servicio del 100%
- ☐ Reducir de un 14.21% en llamadas no atendidas a un 10% en la prioridad alta clientes
- ☐ Monitorear los VRU (contestadores automáticos) y evaluar su rendimiento
- ☐ Seguir un protocolo cuando se conteste una llamada



GRACIAS!

Para otros análisis, consulte el panel.