



# Análisis de Operadores

## CallMeMaybe

Identificación de Ineficiencias Operativas

Proyecto Final - Data Analyst

Presentado por: **Javier Cruz**

Análisis de Eficiencia en Servicios de Telefonía Virtual

# Resumen Ejecutivo

## Objetivo

Identificar operadores ineficaces en CallMeMaybe para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la calidad del servicio.

## Metodología

Análisis exploratorio de datos, evaluación de KPIs críticos y pruebas estadísticas para identificar patrones de ineficiencia.

## Hallazgos Clave

- Identificación de operadores con alta tasa de llamadas perdidas
- Variaciones significativas en duración promedio de llamadas
- Patrones diferenciados entre llamadas internas y externas
- Recomendaciones específicas para mejora operativa



# Contexto del Negocio



## CallMeMaybe

Servicio de telefonía virtual que requiere monitoreo constante de la eficiencia operativa de sus agentes.

La identificación temprana de ineficiencias permite acciones correctivas proactivas.



## Importancia Estratégica

En telecomunicaciones, la eficiencia operativa impacta directamente la satisfacción del cliente y la rentabilidad.

## Benchmarks de la Industria

Tasa de Llamadas Perdidas

≤5%

Estándar óptimo de la industria

Tiempo Promedio (Telecom)

2:36

Duración promedio por llamada

Ocupación Óptima

75-85%

Rango de eficiencia recomendado

Nivel de Servicio

80/20

80% de llamadas en 20 segundos

# Metodología y Datos

## Fuente de Datos

Registros de llamadas del sistema CallMeMaybe

Período:

Datos históricos completos

Tipo:

Logs de llamadas

Formato:

Dataset estructurado

## Proceso de Análisis

- Exploración inicial
- Preprocesamiento
- Limpieza de datos
- Análisis estadístico

## Métricas Evaluadas

### Distribución de Llamadas

Análisis por dirección (internas vs externas)

### Tasa de Llamadas Perdidas

Por operador y por tipo de llamada

### Duración Promedio

Tiempo de manejo por operador

### Volumen de Llamadas

Total de llamadas por operador



# Distribución de Llamadas

## ↕ Distribución por Dirección



Llamadas Entrantes Llamadas Salientes

65% llamadas entrantes dominan el tráfico

## 📞 Internas vs Externas



Internas Externas

55% de llamadas son externas

## Insights Clave

2:3

Ratio entrantes vs salientes

45%

Llamadas internas

Balanceado

Distribución operacional

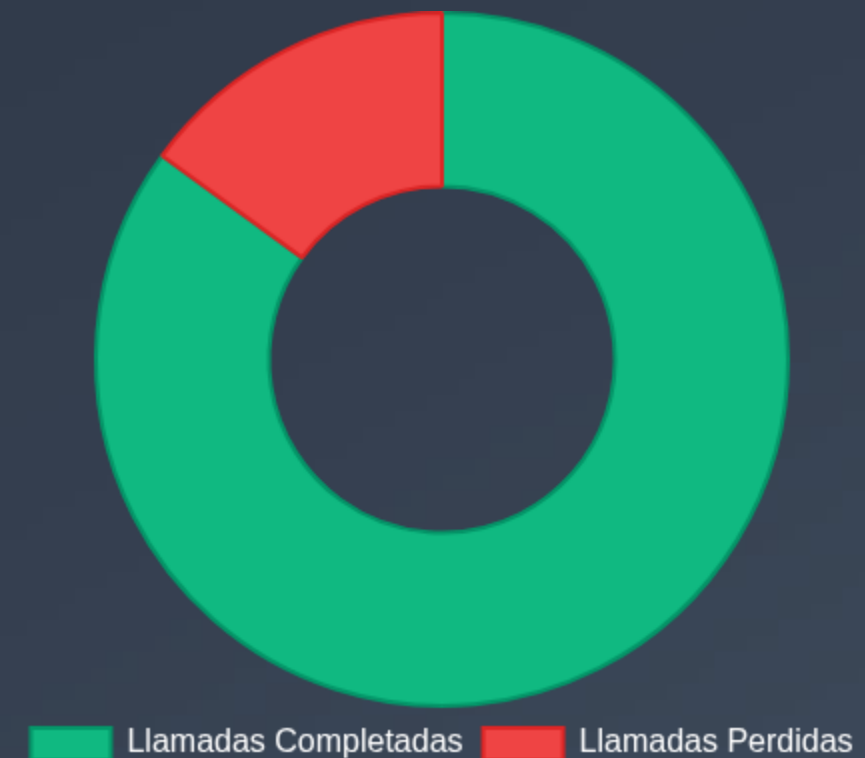
# 📞 Análisis de Llamadas Perdidas

📉 Tasa por Tipo de Llamada



Llamadas **externas** muestran mayor pérdida

⚠️ Distribución General



**15%** tasa general de pérdida

## Comparación vs Benchmarks

**15%**

Actual CallMeMaybe

⚠️ Excede benchmark

**≤5%**

Objetivo Industria

✓ Estándar óptimo

**3x**

Factor de Mejora

📈 Oportunidad clara

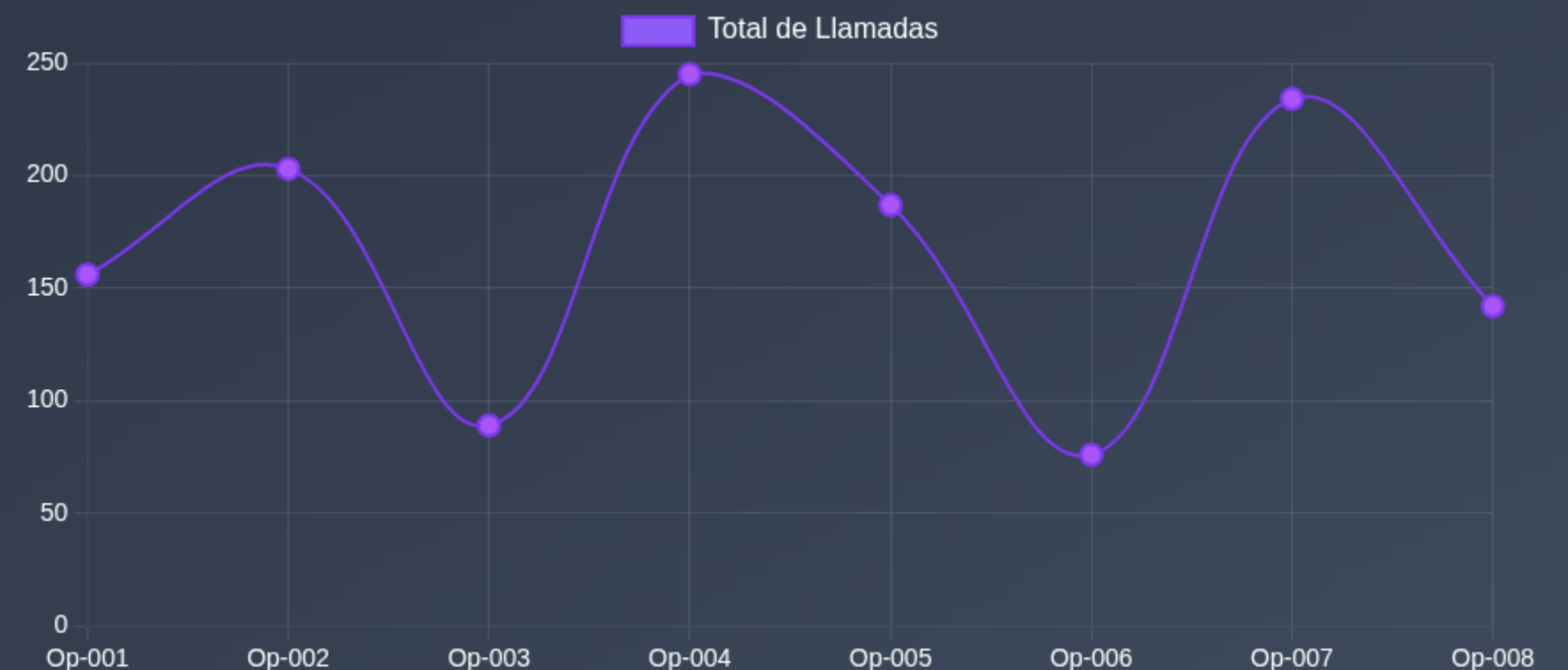
# 🕒 Duración y Volumen por Operador

## 🕒 Duración Promedio



Benchmark telecom: **2:36 min**

## 👤 Volumen de Llamadas



Promedio: **167 llamadas**

## 📈 Análisis de Productividad

**Op-006**

Baja productividad  
6.8 min/llamada, 76 total

**Op-004**

Llamadas muy rápidas  
1.9 min/llamada (sospechoso)

**Op-002**

Rendimiento óptimo  
2.8 min, 203 llamadas

**Op-007**

Alto volumen  
234 llamadas, 2.3 min

# Operadores Ineficaces Identificados

## Criterios de Evaluación

### Tasa de Pérdida

>10% llamadas perdidas

### Duración

>5 min o <2 min promedio

### Volumen

<100 llamadas/periodo

## Operadores Críticos

Op-006

CRÍTICO

22%

Pérdidas

6.8 min

Duración

76

Llamadas

Op-004

RIESGO

8%

Pérdidas

1.9 min

Duración

245

Llamadas

## Operadores Modelo

Op-002

★ ÓPTIMO

3%

Pérdidas

2.8 min

Duración

203

Llamadas

Op-007

EXCELENTE

4%

Pérdidas

2.3 min

Duración

234

Llamadas



# Conclusiones y Hallazgos

## Hallazgos Principales

### 1 Tasa de Pérdida Crítica

15% de pérdida vs 5% benchmark.

### 2 Variabilidad Excesiva

Duraciones de 1.9 a 6.8 min.

### 3 Desbalance Operativo

Carga desigual (76 vs 245 llamadas).

### 4 Operadores Modelo

Op-002 y Op-007 como benchmark.

## Impacto en el Negocio

### Pérdida de Ingresos

15% llamadas perdidas = oportunidades perdidas.

### Satisfacción del Cliente

Tiempos altos y pérdidas afectan CSAT.

### Eficiencia Operativa

Desbalance, burnout y recursos ociosos.

## Potencial de Mejora

# 67%

Reducción de pérdidas  
(a 5% benchmark)

# 25%

Mejora de eficiencia  
(Estandarización)

# 3

Acciones focalizadas  
(Operadores clave)

# Plan de Acción y Recomendaciones

## → Acciones Inmediatas 30 días


- 1 Intervención individual con Op-006 (crítico)
- 2 Revisión de procesos de Op-004 (llamadas muy rápidas)
- 3 Redistribución de carga laboral
- 4 Implementar monitoreo en tiempo real

## 🎯 Iniciativas Estratégicas 90 días

- 👤 Programa de mentoría (Op-002 como mentor)
- 🕒 Estandarización de tiempos de llamada
- 🎯 Definición de KPIs individuales claros
- 📈 Sistema de incentivos por performance

  
**ROI Esperado**  
**200%**  
Retorno en 6 meses

  
**Timeline**  
**6**  
Meses para mejora completa

  
**Meta Objetiva**  
**5%**  
Tasa de pérdida objetivo

 **Próximo paso: Aprobación para implementación inmediata** 