

## PROYECTO INTEGRADOR CALL CENTER

Giselle Salinas  
Nilce Daparo  
German Huber  
José Valperga

**Objetivo:** evaluar en forma general la eficiencia de un call center a través del desempeño de su personal

Tenemos personal suficiente?

Tenemos personal eficiente?

Cómo se tratan los clientes prioritarios?

El tiempo de respuesta (SLA) es el correcto?

**Descripción:** Sector de RRHH del banco necesita evaluar si la cantidad de personal con la que cuenta actualmente es la correcta

KPI	FORMULA	UNIDAD	DIMENSIONES
Hora Pico	Cantidad de llamadas/hora	Unidades/hora	Mes del año - Día de la semana - Hora del día
% Abandono de llamada	$(\text{HANG}/\text{Hora})/(\text{Total de llamadas por hora})$	Unidades/hora	Cantidad de llamadas - Hora del día - Mes del año
Promedio de atención por operador por hora	Cantidad de llamadas/hora	Unidades/hora	Operador
Promedio de tiempo de espera en cola	Promedio de q_time	segundos	Por hora
Cantidad de llamadas de menos de 1 minuto de duración	Cantidad de llamadas/Duración menor a 1 min	Unidades/hora	Por hora
Duración promedio de llamadas prioritarias y no prioritarias	Promedio ser_time	segundos	Por hora
Cantidad actual de personal	Conteo de personal	Unidades	server
Cantidad de turnos	Suponemos turnos de 6 horas	Unidades	Por día
Cantidad de llamadas por unidad de tiempo	Conteo de llamadas	unidades	Día - Mes - hora
Discriminación de cantidad de llamadas por motivo	Conteo de type	unidades	Día - Mes - hora