



Anonymous Bank

Análisis de desempeño

Objetivo:

Evaluar en forma general el nivel de atención del área de call center a través del flujo de llamadas y determinar el nivel de cumplimiento de los siguientes KPI.

KPI |

- Horas Pico
- % Abandonos de llamadas
- Promedio de tiempo de espera en cola
- Tiempo de atención promedio de llamadas prioritarias y no prioritarias
- Cantidad actual de personal
- Discriminación de cantidad de llamadas por motivo
- Otros relacionados con los mencionados



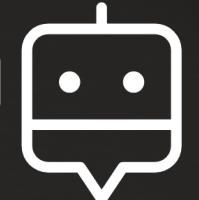
CALL CENTER

ESTÁNDARES INTERNACIONALES^(*):

80% de las llamadas deben ser **atendidas** en menos de 20"

La **Tasa de abandono** no debe superar el 8% de las llamadas

El **Tiempo de asistencia promedio esperado** debe ser menor a 282"



Para Elisa...





Anonymous Bank



Datos Anuales Anonymous Bank año 1999

441 mil

Llamadas

18,00 %

% Llamadas repetidas

13 mil

Clientes totales

19,89 %

% Abandonos totales

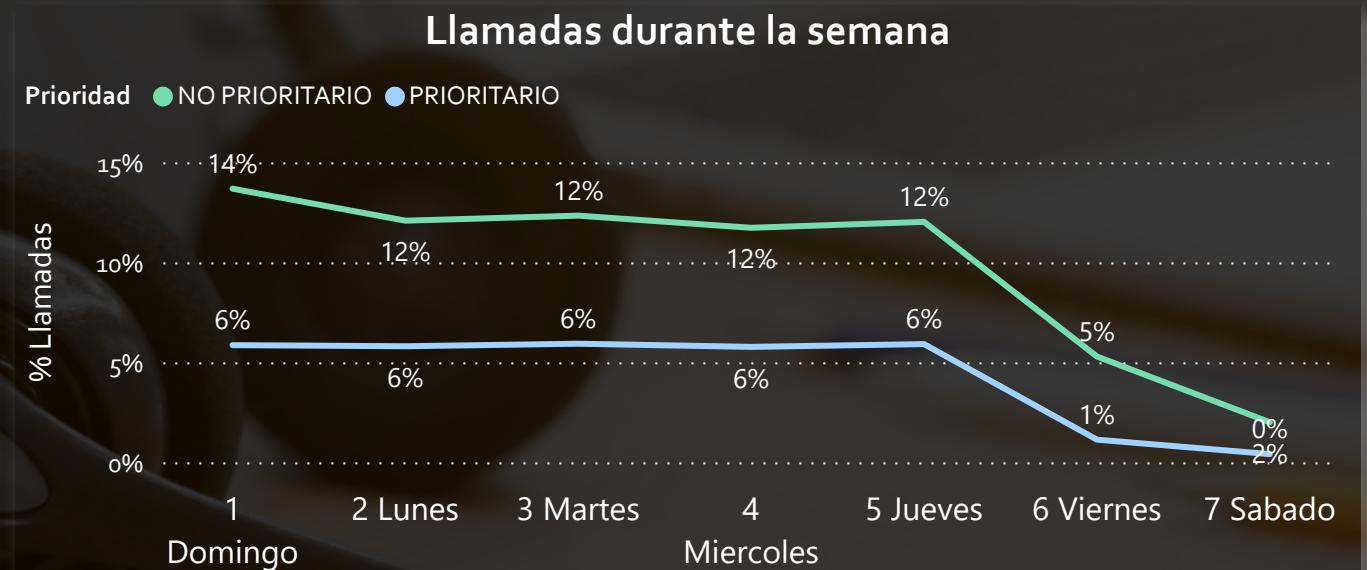
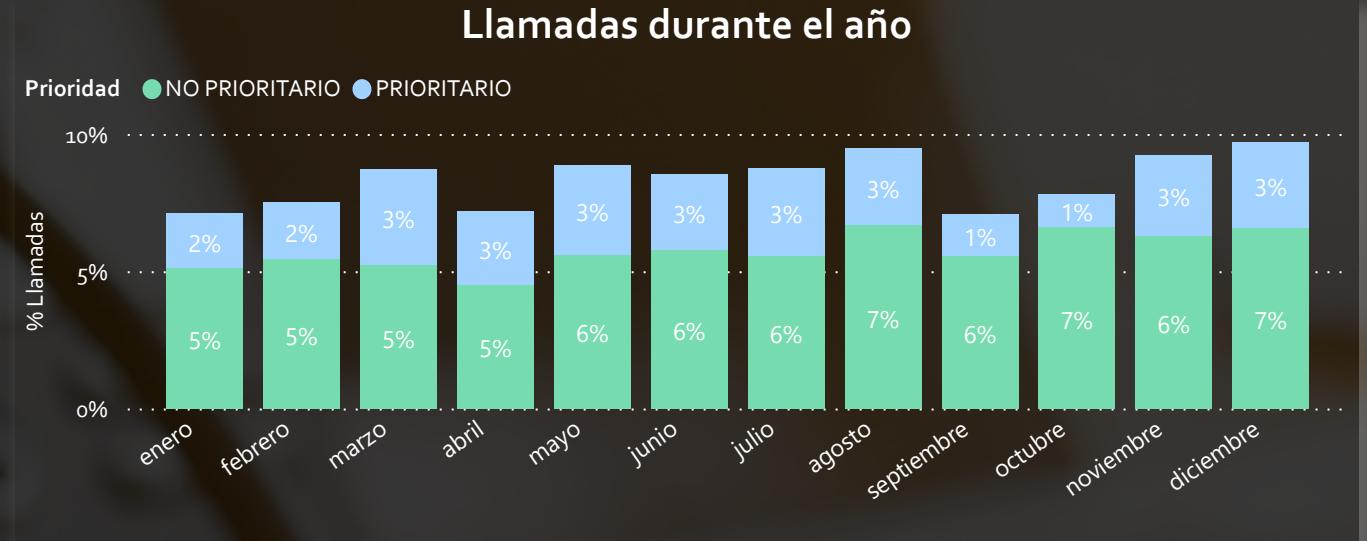
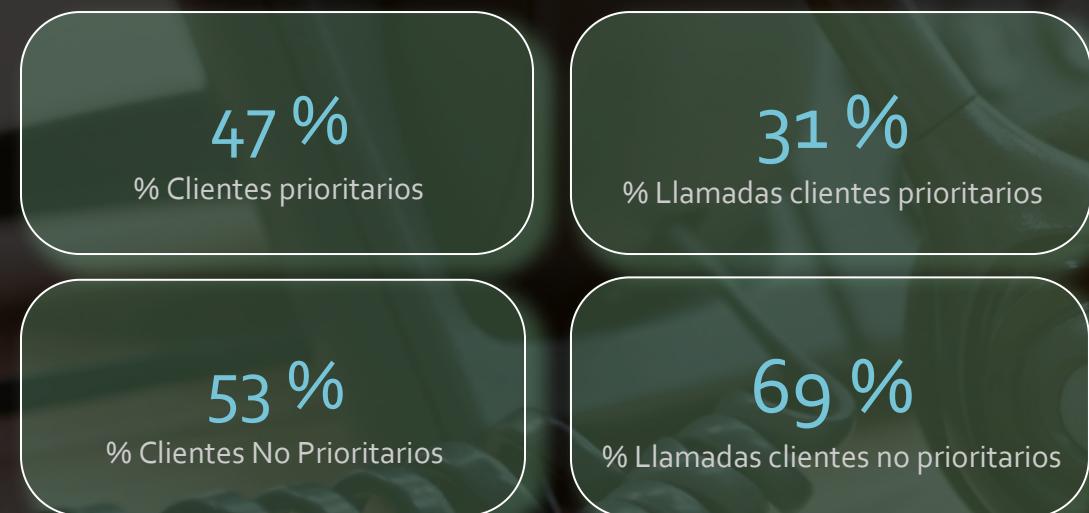
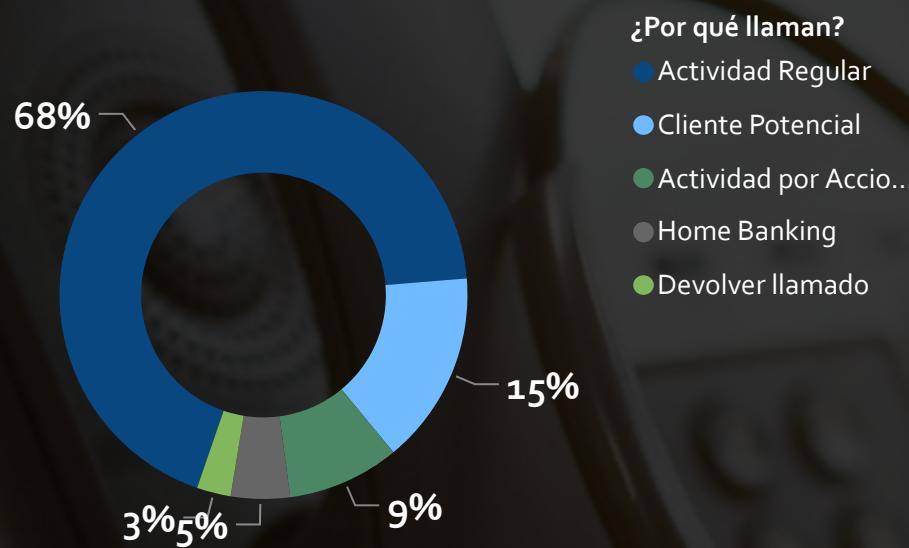
5,47 %

% Abandonos en VRU

14,42 %

% Abandonos en cola

Atención al Cliente



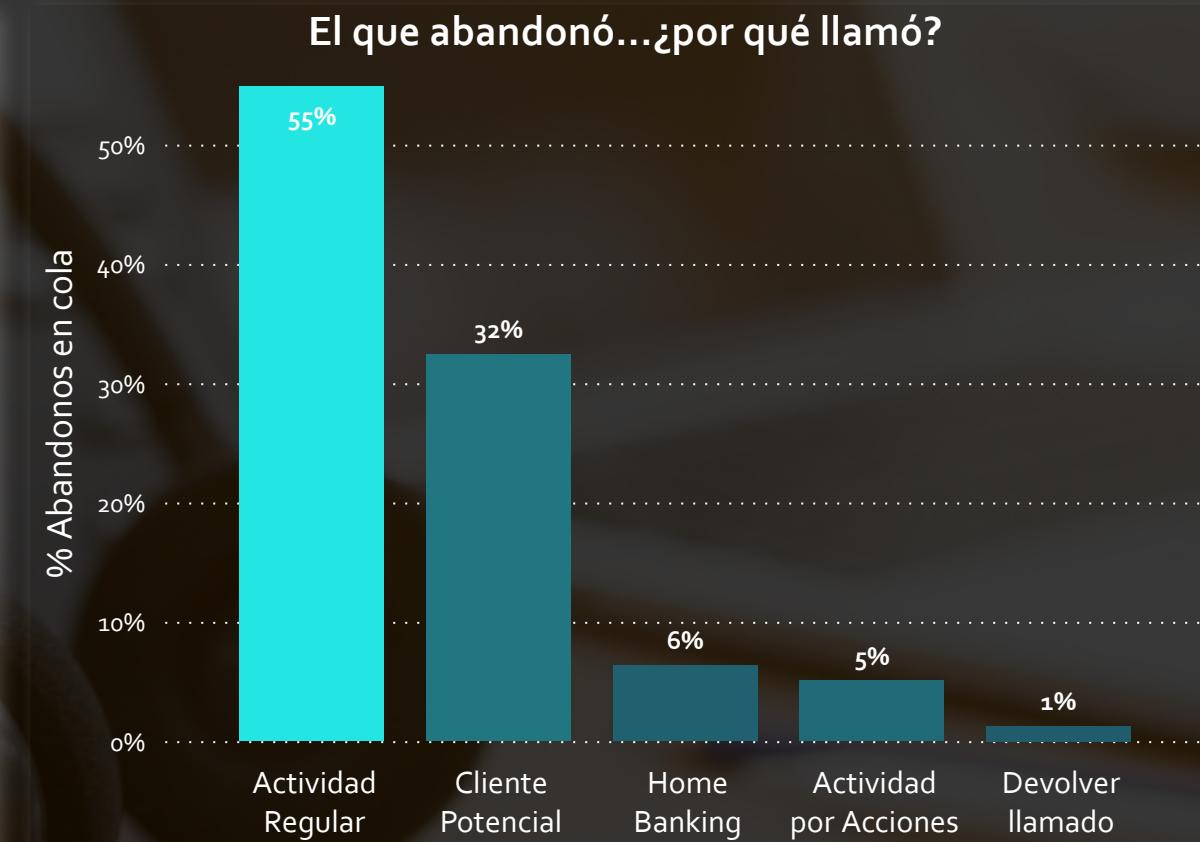
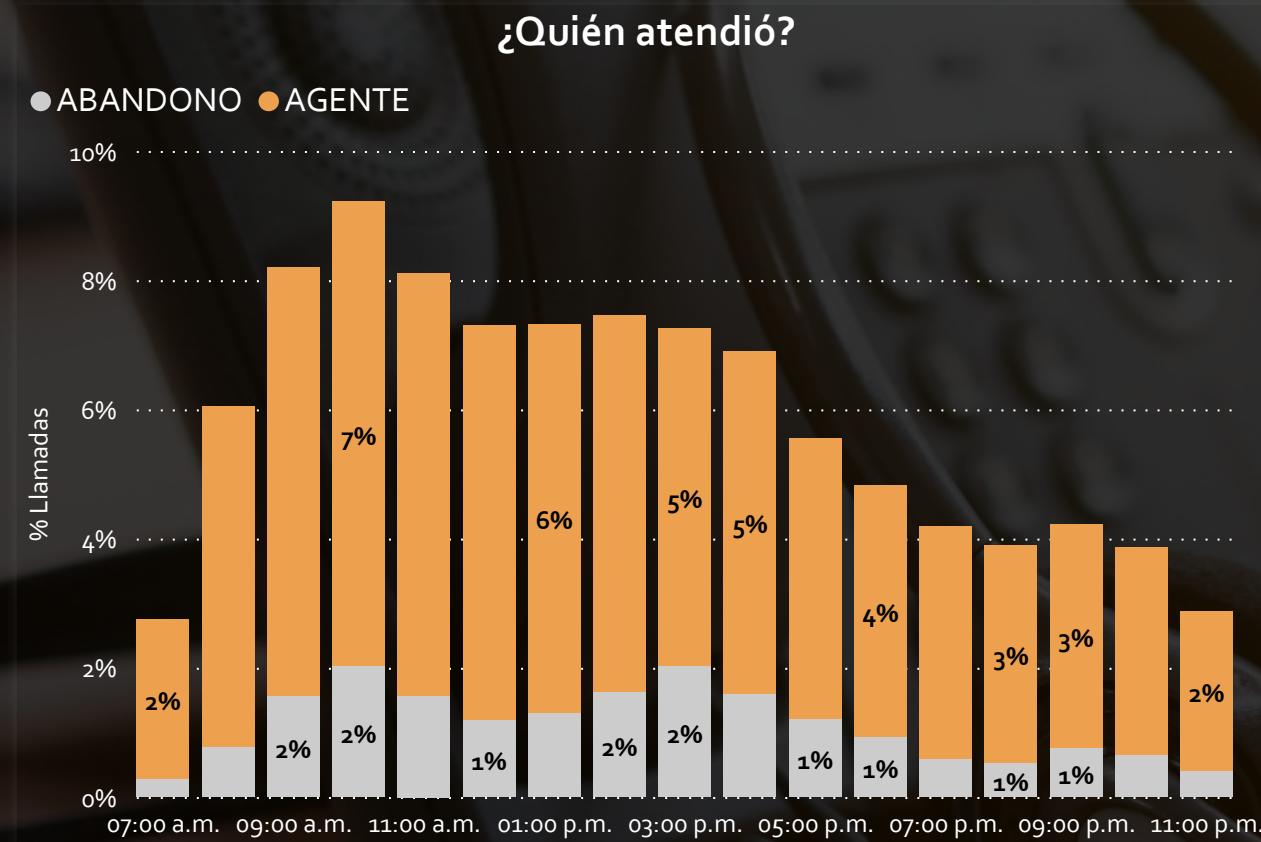
14,42 %

% Abandonos en cola

80,11 %

% Llamadas atendidas

Llamadas y abandonos en general



110

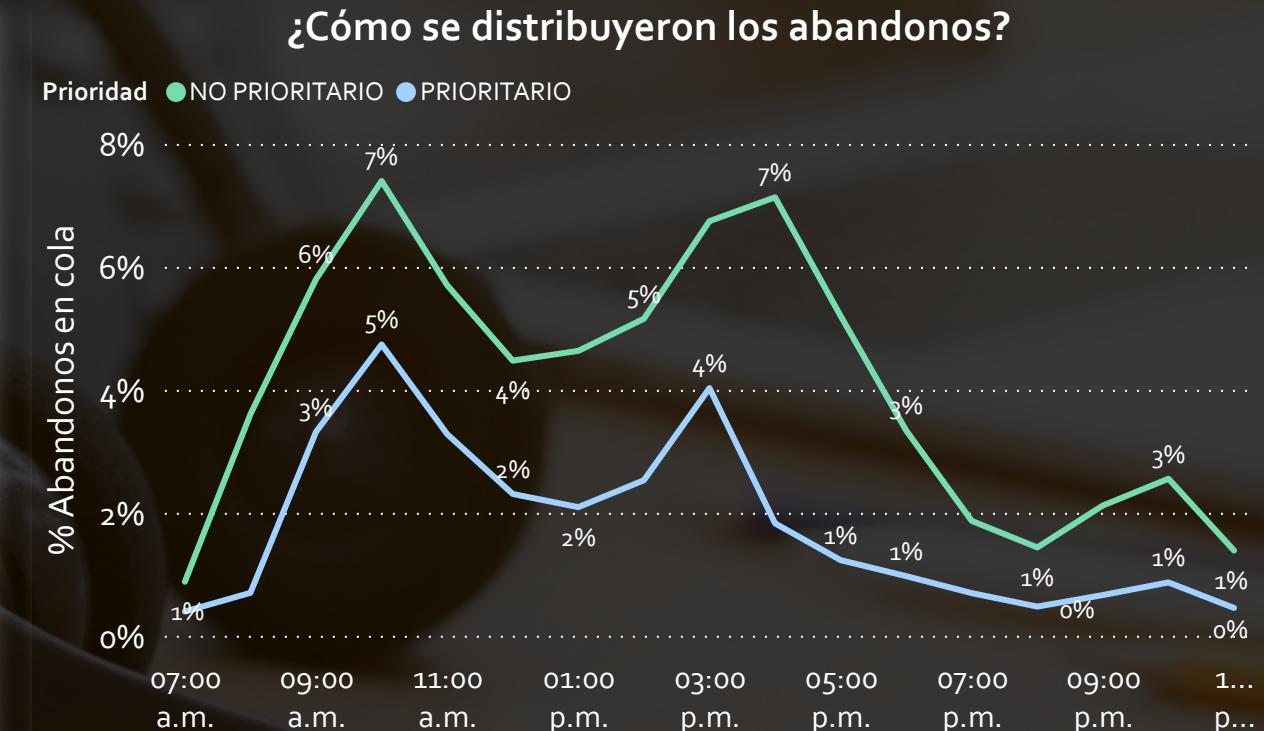
Tiempo espera clientes no prioritarios

88

Tiempo espera clientes prioritarios

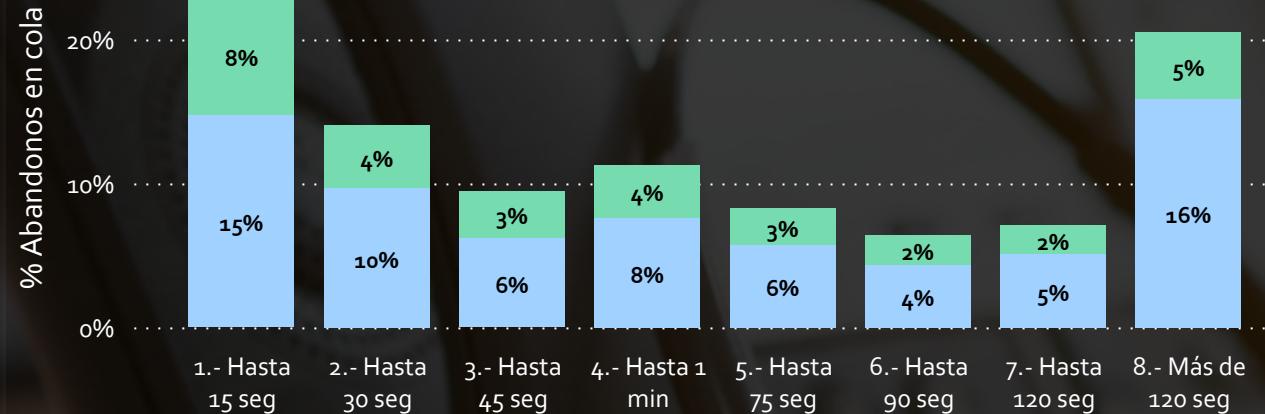


Esperas y abandonos en cola por franja horaria



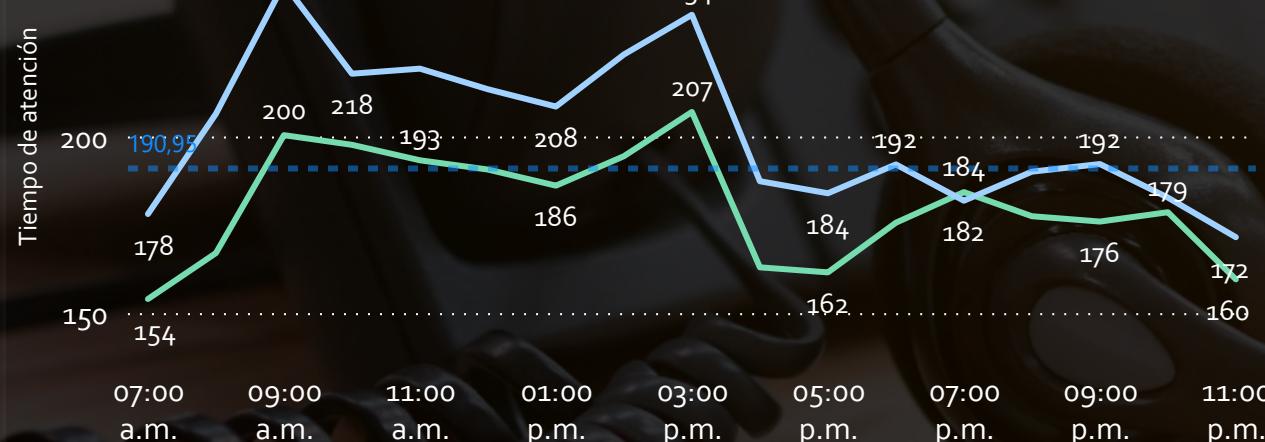
¿Cuánto esperaron antes de abandonar?

Prioridad ● NO PRIORITARIO ● PRIORITARIO



¿Cuánto tiempo los atendieron?

Prioridad ● NO PRIORITARIO ● PRIORITARIO



211

Tiempo de atención prioritarios



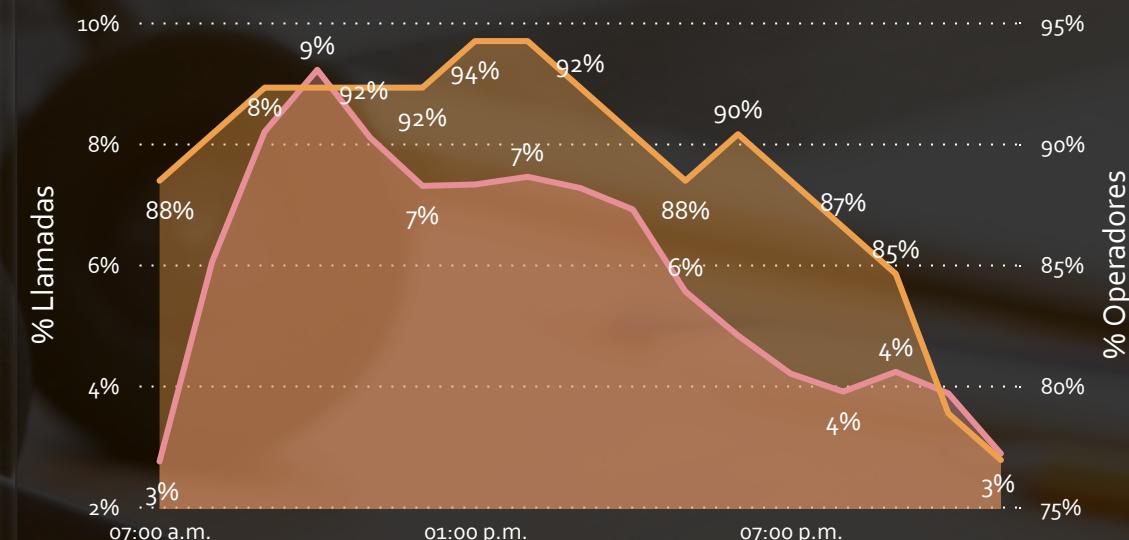
182

Tiempo de atención no prioritarios



¿Cómo se distribuyeron los operadores?

● % Llamadas ● % Operadores

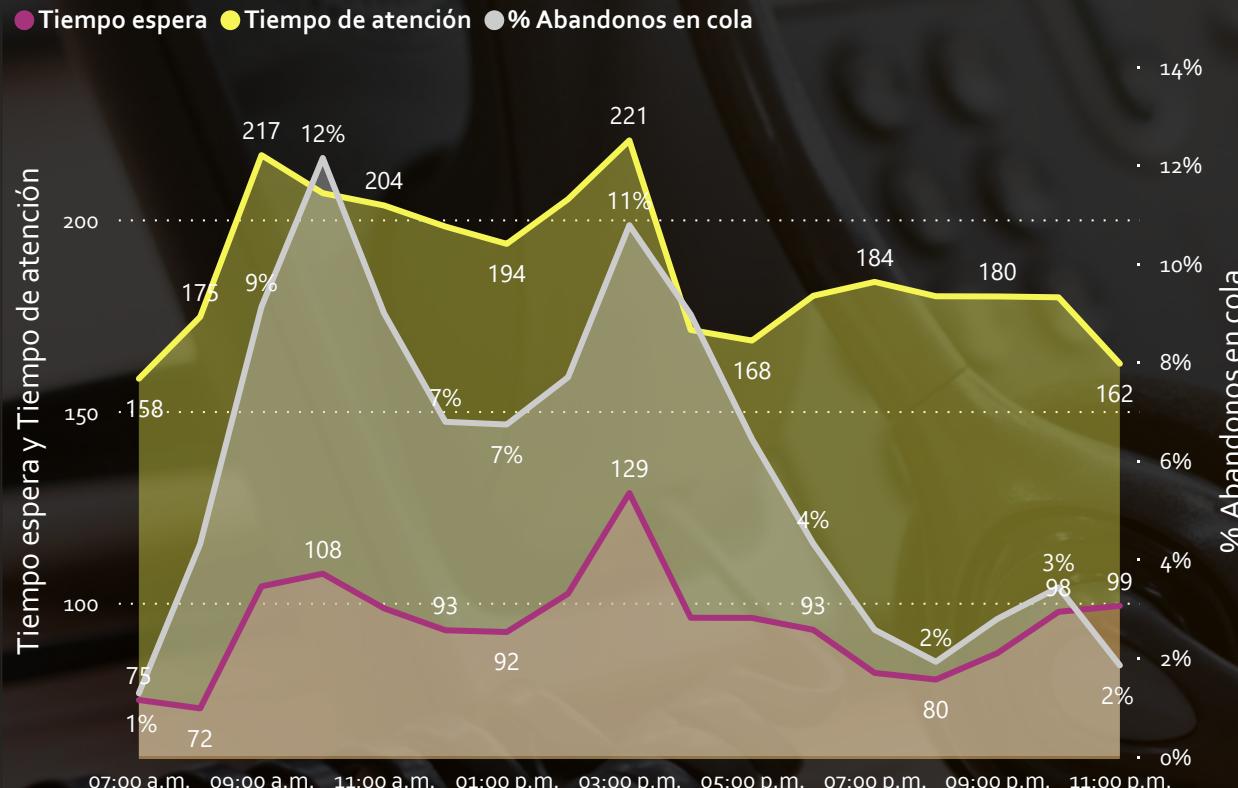


Análisis de parámetros en forma conjunta

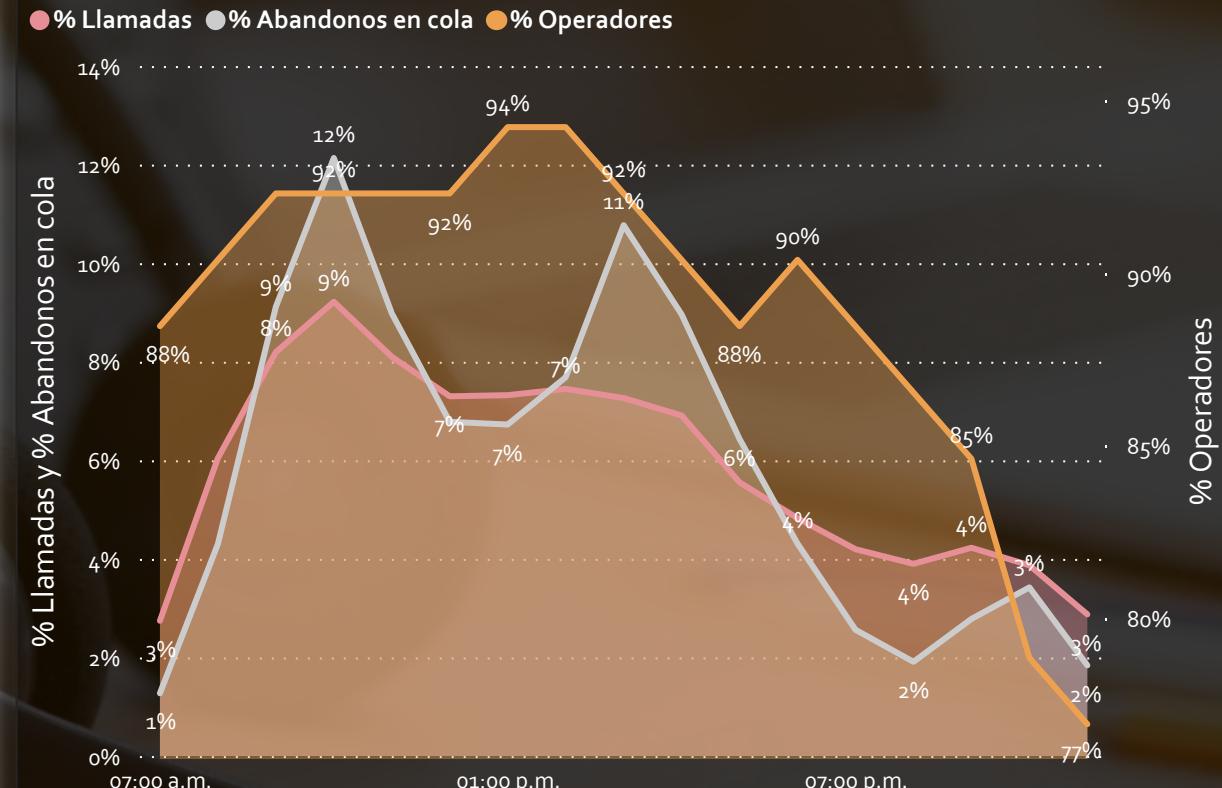


52
Operadores

Consolidando tiempos de espera, atención y abandonos



Consolidando llamadas, abandonos y operadores



CONCLUSIONES

Nivel de servicio: los call centers deben responder 80 % de sus llamadas en menos de 20 segundos.

43,67 %

% Llamadas Espera en Cola < 20 seg

Tasa de abandono: solo un 5 hasta 8 % de las llamadas puede ser cancelado o terminado antes de la resolución.

19,89 %

% Abandonos totales

Tiempo de asistencia promedio para Servicios financieros: 282 segundos

191,50

Tiempo de atención

Se debe reevaluar la política de atender antes de los 90 segundos a los clientes prioritarios, dado que transcurrido ese tiempo ya ha abandonado más del 70% de los clientes

Incrementar la cantidad de operadores y mantenerlos en sus puestos desde antes de las 10 de la mañana y hasta después de las 3 de la tarde para suavizar los cuellos de botella.