

IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE INEFICIENCIAS EN OPERADORES DE CALLMEMAYBE

Objetivo:

Identificar y cuantificar las ineficiencias operativas dentro del servicio de telefonía virtual CallMeMaybe mediante el análisis de registros de actividad del periodo 2019-08-02 al 2019-11-28.

El objetivo es generar hallazgos clave que permitan a los supervisores detectar oportunamente a los operadores con menor rendimiento y facilitar la toma de decisiones estratégicas orientadas a mejorar la calidad del servicio.

Criterios de Ineficiencia:

1. Gran cantidad de llamadas entrantes perdidas Y tiempo de espera prolongado en llamadas entrantes.
2. Número reducido de llamadas salientes.

Situación Operacional:

Del total de 1,092 operadores que se analizaron, 324 son clasificados como ineficaces en al menos un criterio.

| Total de Operadores Únicos | Operadores Clasificados como Ineficaces | Porcentaje de la Fuerza Laboral. |
|----------------------------|---|----------------------------------|
| 1,092 | 324 | Aprox. 30% |

Umbrales de Detección Utilizados:

| Métrica | Umbral de Ineficiencia | Significado |
|-------------------------------------|------------------------|---|
| Tasa de llamadas perdidas entrantes | Percentil 80 | El operador tiene un rendimiento peor que el 80% de sus compañeros. |
| Tiempo de espera promedio | Percentil 75 | El operador es más lento que el 75% de sus compañeros. |
| Productividad de llamadas salientes | Percentil 25 | El operador cae en el 25% de menor volumen de llamadas salientes. |

Distribución de Métricas de Ineficiencia:

Con base en la comparativa de distribución de operadores clasificados como ineficaces versus los operadores que no lo son, las métricas de ineficiencia quedan ordenadas de la siguiente manera:

| Criticidad | Métrica |
|------------|-------------------------------------|
| 1 | Tiempo de espera promedio |
| 2 | Productividad de llamadas salientes |
| 3 | Tasa de llamadas perdidas entrantes |

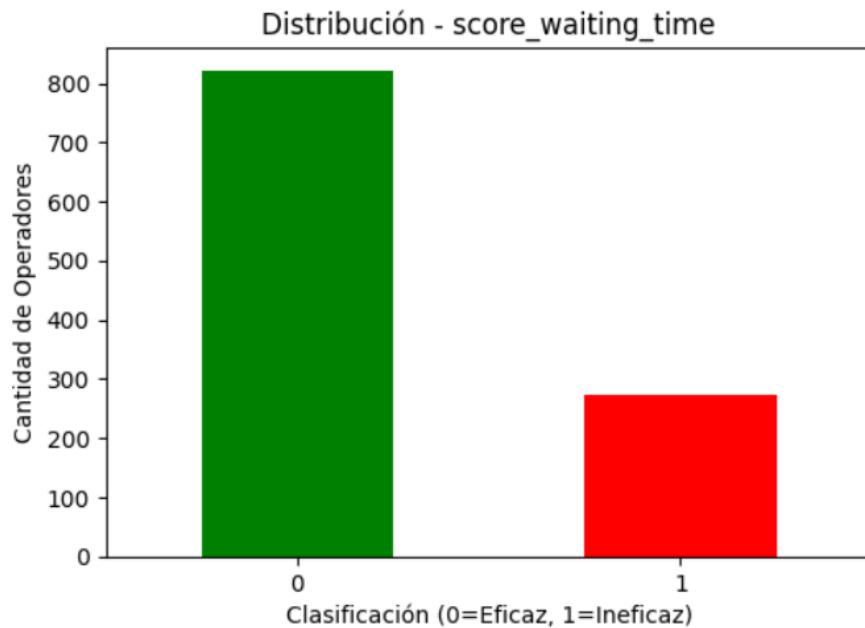


Figura 1. Distribución de tiempo de espera promedio.

El tiempo de espera promedio representa el mayor reto de eficiencia ya que es la ineficiencia más prevalente. Un cuarto de los operadores genera afectaciones a la calidad del servicio al exceder los 43 segundos de manejo (casi 1 minuto).

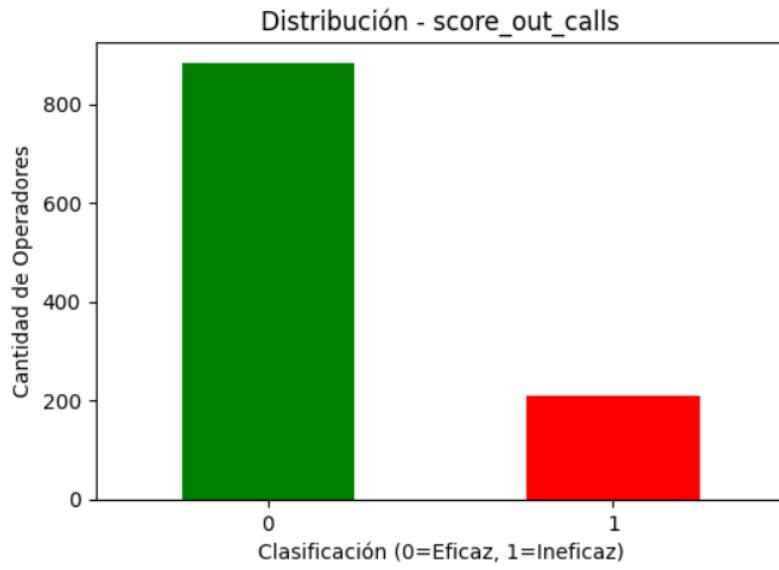


Figura 2. Distribución de productividad de llamadas salientes.

Existe un problema de volumen de llamadas salientes debido a que poco menos de un cuarto de los operadores tiene una producción saliente nula o casi nula. Es preciso una revisión de rol o asignación de metas.

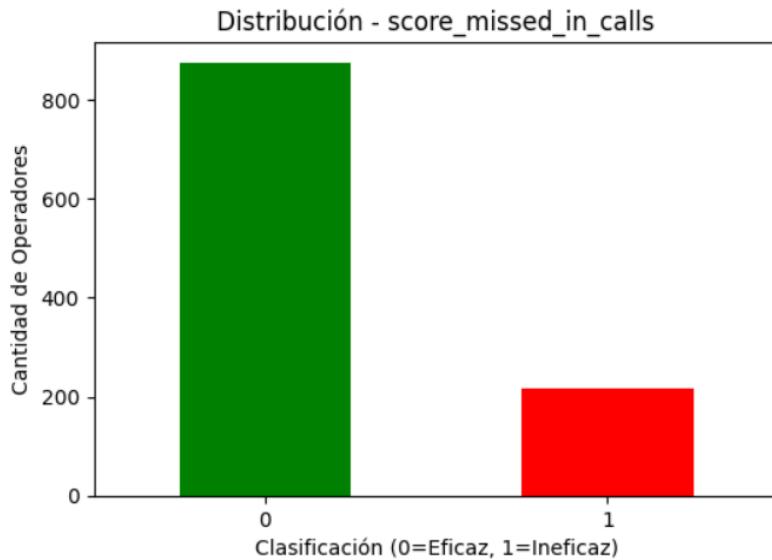


Figura 3. Distribución de tasa de llamadas perdidas entrantes.

A partir de estos tres gráficos de distribuciones se demuestra que la intervención debe priorizar el entrenamiento en eficiencia de tiempo de espera en las llamadas ya que es el factor que mayor impacto tiene en los resultados de ineficiencia de los operadores.

Operadores de Intervención Inmediata:

Los operadores que clasifican como ineficientes en todas las métricas son:

| Identificador del Operador |
|----------------------------|
| 894120 |
| 912010 |
| 934076 |
| 907502 |
| 934534 |
| 896538 |
| 937960 |
| 937962 |
| 896536 |
| 912684 |
| 936514 |
| 911142 |
| 911140 |
| 911138 |
| 948286 |

Estos 15 operadores deben ser la prioridad inmediata de supervisión ya que representan la mayor amenaza a la calidad del servicio.

Análisis de Correlación:

| | |
|---------------------------------|--|
| Objetivo | Analizar si los operadores lentos (tiempo de espera promedio prolongado) causan pérdida de llamadas entrantes. |
| Coeficiente de Pearson obtenido | +0.3167 (correlación positiva moderada) |
| Conclusión | Existe una relación positiva significativa entre las métricas de tiempo de espera promedio y tasa de pérdida de llamadas entrantes. |
| Implicaciones: | El problema de pérdida está directamente ligado al problema de lentitud de los operadores. Es requerido capacitar a los operadores para reducir el tiempo de espera. |

Adicionalmente, por medio de una prueba estadística de proporciones Z, se confirma que la tasa de perdida de llamadas salientes es significativamente mayor que la perdida de llamadas entrantes:

| Tipo | Proporción |
|------------------|---------------|
| Pérdida Entrante | Aprox. 5.38% |
| Pérdida Saliente | Aprox. 46.59% |

Recomendaciones:

| Área de Ineficiencia | Recomendación Prioritaria |
|---------------------------------------|--|
| Máximo riesgo en calidad de servicio. | Intervención individual inmediata para los 15 operadores reportados. Supervisión y entrenamiento uno a uno para revertir el desempeño en las métricas. |
| Lentitud en el servicio. | Capacitación en flujo de trabajo enfocada a reducir el tiempo de la llamada. |
| Pérdida de llamadas. | Monitoreo del manejo de llamadas para identificar patrones como colgar demasiado rápido o fallas en transferencias de llamadas para validar si estos factores están impactando esta métrica. |
| Productividad. | Establecer y monitorear metas de volumen mínimas. |