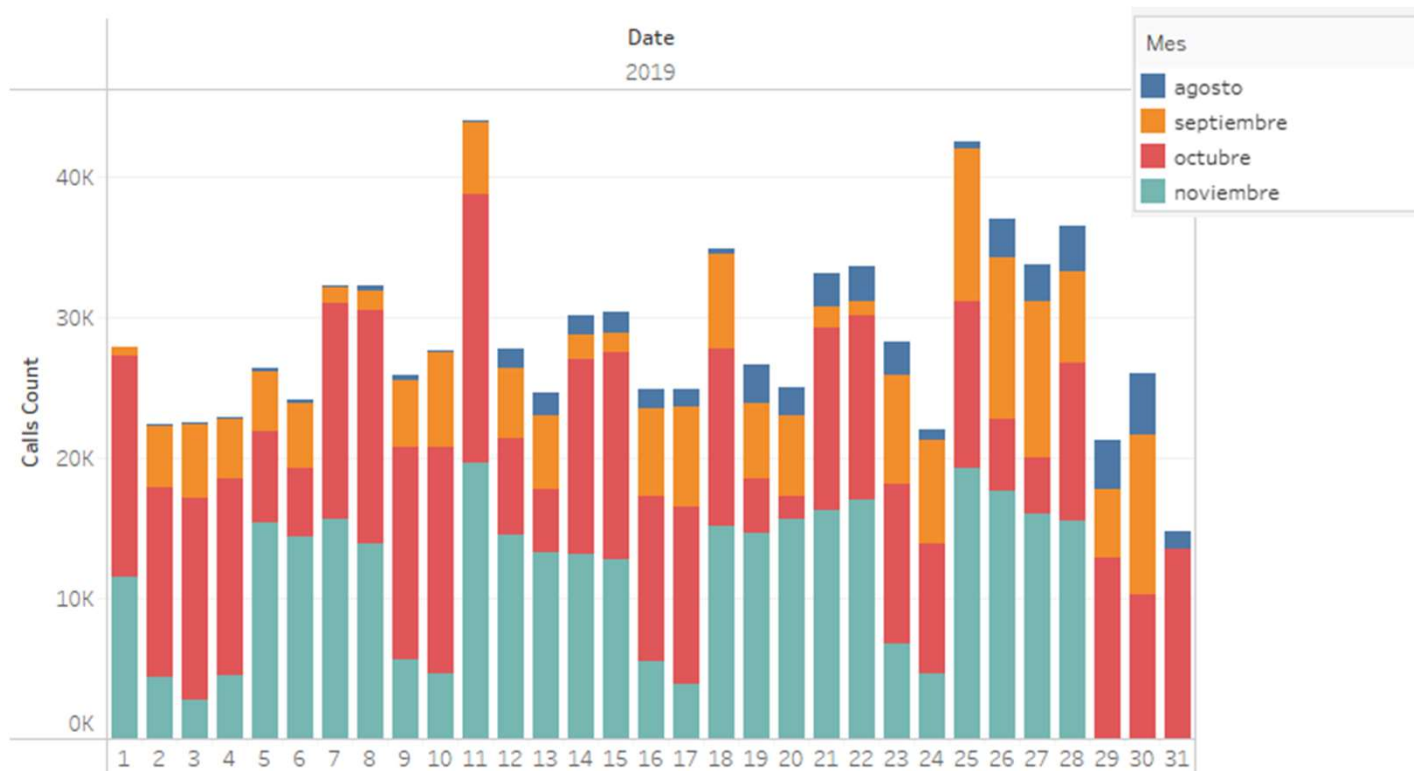


Número de llamadas por día



Este gráfico proporciona una visión general de las tendencias en el volumen de llamadas durante los meses de agosto, septiembre, octubre y noviembre. A simple vista, se observa una tendencia de aumento en el número total de llamadas a medida que avanzan los meses. Esto podría deberse a diversos factores como campañas de marketing, cambios estacionales, lanzamientos de nuevos productos o servicios, entre otros.

Otro valor que se observa es la variabilidad mensual, existe una considerable variabilidad en el número de llamadas entre los diferentes días de cada mes. Esto sugiere que pueden existir factores específicos que influyen en el volumen de llamadas en días particulares.

Podemos destacar:

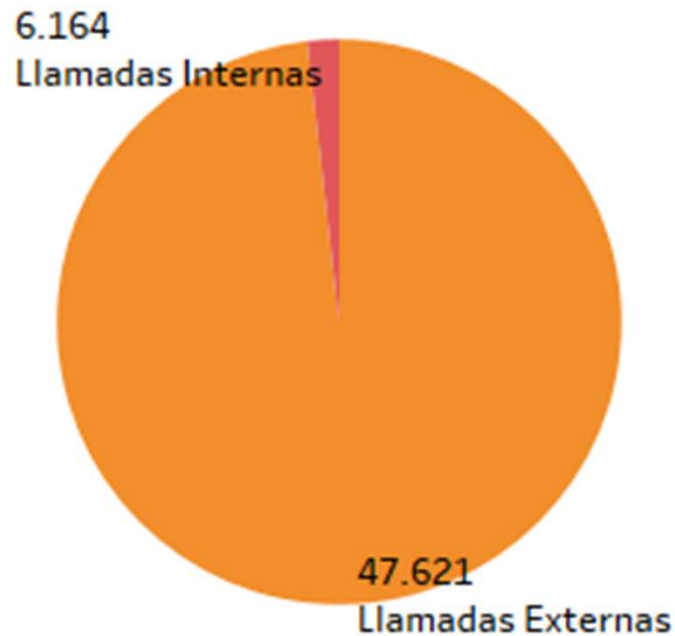
Agosto (azul): Presenta un volumen de llamadas relativamente estable a lo largo del mes con un notable número de llamadas mucho menor en comparación con el resto de los meses.

Septiembre (naranja): Muestra un incremento significativo en el número de llamadas en comparación con agosto. Los últimos días del mes presentan los valores más altos.

Octubre (rojo): Continúa la tendencia al alza iniciada en septiembre, alcanzando los picos más altos del año.

Noviembre (celeste): Experimenta una disminución en el número de llamadas en comparación con octubre, aunque se mantiene por encima de los niveles de agosto y septiembre aunque sin registro de llamadas en los últimos tres días.

Participación de Llamadas



El gráfico muestra una clara tendencia hacia las llamadas externas, lo que sugiere un enfoque en las relaciones con clientes. Se puede observar la dominancia de las llamadas externas representada de color naranja en el gráfico, ocupa la mayor parte del diagrama. Esto indica que la gran mayoría de las comunicaciones realizadas son dirigidas hacia contactos fuera de la organización. El número menor de llamadas internas es significativamente más pequeña. Esto sugiere que la comunicación interna, ya sea por motivos de coordinación, resolución de problemas o intercambio de información, representa una proporción mucho menor del total de llamadas realizadas. Los resultados podrían sugerir que la empresa se dedica a actividades comerciales que requieren una alta interacción externa. La baja proporción de llamadas internas podría indicar que la comunicación interna se realiza principalmente a través de otros canales, como correo electrónico, mensajería instantánea o reuniones en persona. Alternativamente, podría sugerir una necesidad de mejorar la comunicación interna para facilitar la colaboración y la resolución de problemas.

Conclusiones

Basados en los resultados de las pruebas de hipótesis estadísticas realizadas, podemos concluir que:

Si bien no encontramos evidencia estadísticamente significativa para afirmar que los operadores considerados ineficientes tienen un mayor número de llamadas perdidas o tiempos de espera más prolongados en comparación con los operadores eficientes, sí existe una diferencia estadísticamente significativa en el número de llamadas salientes realizadas. Los operadores clasificados como ineficientes realizan un número considerablemente menor de llamadas salientes en comparación con aquellos considerados eficientes.

Los resultados obtenidos sugieren que, aunque el número de llamadas perdidas y los tiempos de espera no sean los mejores indicadores de eficiencia en este caso particular, el número de llamadas salientes sí lo es. Al enfocarse en mejorar el desempeño de los operadores en este aspecto, la empresa podrá optimizar sus procesos y mejorar la calidad del servicio al cliente.

Es importante destacar que estas conclusiones se basan en los datos analizados y en las hipótesis planteadas. Para obtener una visión más completa, se recomienda realizar análisis adicionales y considerar otros factores que puedan influir en el desempeño de los operadores.

Implicaciones y Recomendaciones:

- **El número de llamadas salientes es un indicador más fiable de eficiencia.**

Los resultados sugieren que el número de llamadas salientes es un indicador más sólido para determinar la eficiencia de un operador que el número de llamadas perdidas o los tiempos de espera.

- **Enfocarse en las llamadas salientes.**

Es fundamental implementar estrategias para aumentar el número de llamadas salientes realizadas por los operadores considerados ineficientes. Esto podría incluir:

- **Capacitación:** Ofrecer capacitación adicional en técnicas de venta y negociación.
- **Establecimiento de metas:** Definir metas claras y alcanzables en cuanto al número de llamadas salientes y ofrecer incentivos por su cumplimiento.
- **Seguimiento y retroalimentación:** Monitorear de cerca el desempeño de los operadores y proporcionar retroalimentación regular para identificar áreas de mejora.

- **Investigar otras variables.**

Si bien el número de llamadas salientes es un indicador importante, es recomendable explorar otras variables que podrían estar influyendo en el desempeño de los operadores, como la complejidad de las llamadas, la satisfacción del cliente o el uso de herramientas tecnológicas.

Enlace al dashboard

https://public.tableau.com/views/Proy_final_17331582911660/Dashboard1?:language=es-ES&publish=yes&:sid=&:redirect=auth&:display_count=n&:origin=viz_share_link