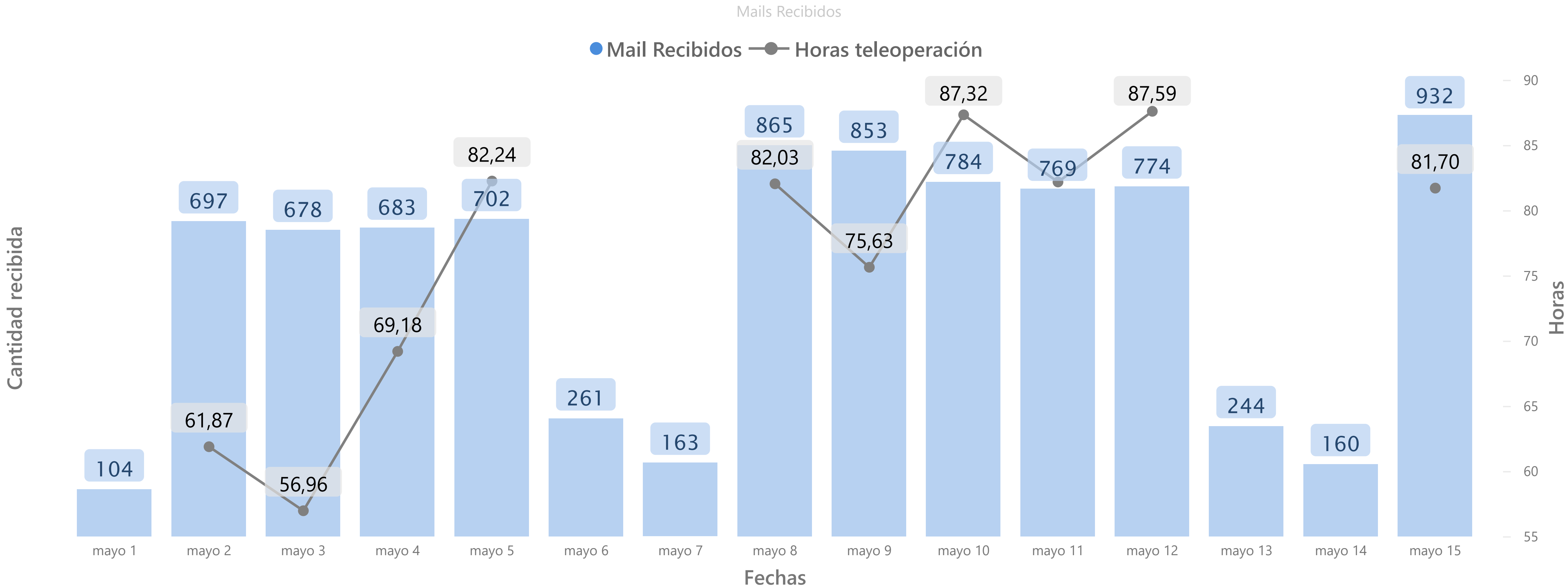


FECHAS

01/05/2023

15/05/2023



Horas

769,72

Promedio | Horas diarias

76,67

Promedio | Agentes

13

FECHAS

01/05/2023

15/05/2023



13

Prom. Agentes gestionando

Agentes mínimos necesarios								
Hora	domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	Total
0	0,43	0,48	1,43	1,14	1,50	1,21	0,93	0,95
1	0,21	0,64	0,36	0,86	0,79	0,86	0,43	0,57
2	0,14	0,24	0,14	0,14	0,29	0,50	0,21	0,26
3	0,14	0,14			0,14		0,14	0,14
4	0,14	0,14	0,14	0,43	0,14	0,14	0,14	0,21
5		0,29	0,14	0,29	0,36	0,14	0,14	0,25
6	0,14	0,19	1,29	0,50	0,64	0,64	0,07	0,44
7	0,14	0,81	1,50	2,71	1,86	2,21	0,71	1,47
8	0,36	3,19	5,07	5,43	4,93	3,64	1,43	3,42
9	0,57	7,95	9,21	7,64	6,79	8,07	2,64	6,25
10	0,79	8,05	10,71	8,57	9,71	12,71	3,21	7,70
11	1,00	8,43	10,36	11,21	10,07	10,93	3,79	8,00
12	1,57	7,76	10,14	8,07	10,29	8,64	3,57	7,19
13	1,21	7,81	9,36	6,57	7,29	8,64	2,71	6,33
14	1,14	7,90	6,64	8,36	7,29	8,64	2,93	6,25
15	1,00	6,43	7,71	7,21	6,43	7,57	2,29	5,58
16	1,64	5,71	6,43	6,36	7,07	7,29	1,43	5,17
17	0,71	5,62	6,64	6,64	6,21	4,71	1,50	4,65
18	1,29	4,67	6,07	4,79	5,36	5,36	1,50	4,18
19	1,93	3,48	5,36	4,79	5,07	3,93	1,21	3,67
20	3,21	4,52	4,93	4,29	3,71	3,64	2,29	3,85
21	2,71	3,10	4,21	3,43	3,29	2,07	1,50	2,91
22	1,79	2,24	3,07	3,64	2,50	2,36	0,93	2,35
23	1,14	1,29	1,36	1,86	2,14	1,64	0,57	1,42

15

Días analizados

8669

Mail Recibidos

13973

Recibidos + Salientes

577,93

Prom. Mail recibido (diario)

24,08

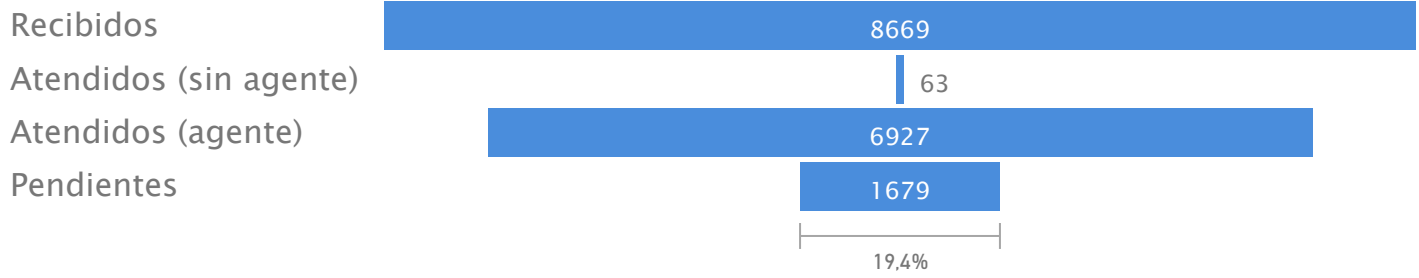
Prom. Mail recibido (hora)

Prom. Mail recibidos Semana & hora							
Hora	domingo	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado
0	3,00	3,33	10,00	8,00	10,50	8,50	6,50
1	1,50	4,50	2,50	6,00	5,50	6,00	3,00
2	1,00	1,67	1,00	1,00	2,00	3,50	1,50
3	1,00	1,00			1,00		1,00
4	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,00
5		2,00	1,00	2,00	2,50	1,00	1,00
6	1,00	1,33	9,00	3,50	4,50	4,50	0,50
7	1,00	5,67	10,50	19,00	13,00	15,50	5,00
8	2,50	22,33	35,50	38,00	34,50	25,50	10,00
9	4,00	55,67	64,50	53,50	47,50	56,50	18,50
10	5,50	56,33	75,00	60,00	68,00	89,00	22,50
11	7,00	59,00	72,50	78,50	70,50	76,50	26,50
12	11,00	54,33	71,00	56,50	72,00	60,50	25,00
13	8,50	54,67	65,50	46,00	51,00	60,50	19,00
14	8,00	55,33	46,50	58,50	51,00	60,50	20,50
15	7,00	45,00	54,00	50,50	45,00	53,00	16,00
16	11,50	40,00	45,00	44,50	49,50	51,00	10,00
17	5,00	39,33	46,50	46,50	43,50	33,00	10,50
18	9,00	32,67	42,50	33,50	37,50	37,50	10,50
19	13,50	24,33	37,50	33,50	35,50	27,50	8,50
20	22,50	31,67	34,50	30,00	26,00	25,50	16,00
21	19,00	21,67	29,50	24,00	23,00	14,50	10,50
22	12,50	15,67	21,50	25,50	17,50	16,50	6,50
23	8,00	9,00	9,50	13,00	15,00	11,50	4,00



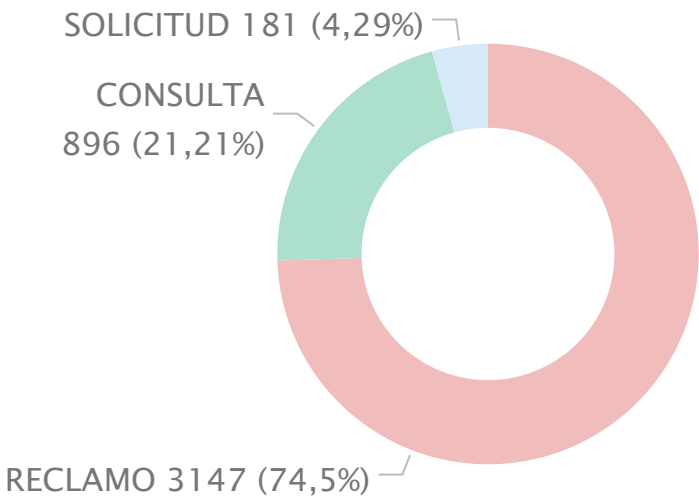
MAILS |

Total



TICKETS |

Generados



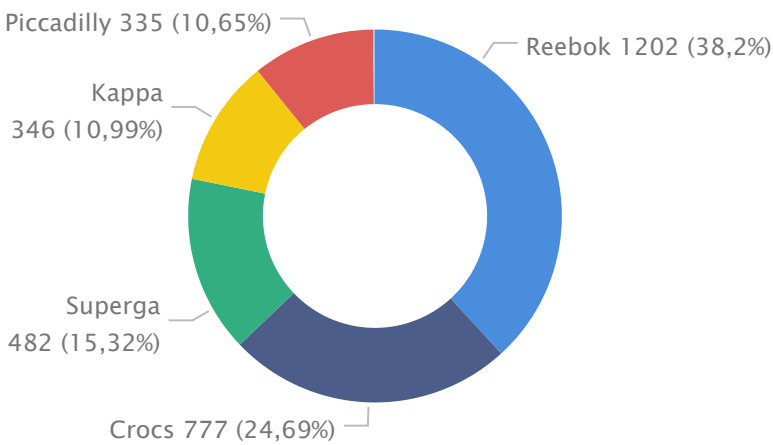
1601

Reclamos | TK Abiertos

Tipo_Reclamo	Crocs	Kappa	Otros	Piccadilly	Reebok	Superga	Total
<div>RECLAMO</div>	777	346	5	335	1202	482	3147
Cambio-devolución	334	159	2	180	845	310	1830
Reintegro	159	99	2	131	248	109	748
Cambio y/o devolución Web	82	30		4	41	10	167
Reclamo por garantía	91	19		9	21	16	156
ambio y/o devoluciones locales físicos	78	4		1	4	18	105
Pedido mal despachado	9	12		5	34	16	76
Reclamo por compra en locales físicos	17	15	1		2		35
No recibió factura	7	6		1	4	2	20
Pedido mal facturado		1		4	3	1	9
Factura no se encuentra en sistema		1					1
Total	777	346	5	335	1202	482	3147

TICKETS |

Reclamos



MAILS

CAMPAÑA	Mail Recibidos	Mails Atendidos (agente)	Mails Atendidos (sin agente)	Mails Pendientes	% Mails atendidos / Recibidos
Distrinando - SAC	140	105		35	75 %
Distrinando - SAC 2	8529	6822	63	1644	81 %
Total	8669	6927	63	1679	81 %

Se recibieron 8669 correos, atendimos 6990, 80,63 %, del total.

TICKETS

CAMPAÑA	CONSULTA	RECLAMO	SOLICITUD	Total
Distrinando - SAC	2	1		3
Distrinando - SAC 2	894	3146	181	4221
Total	896	3147	181	4224

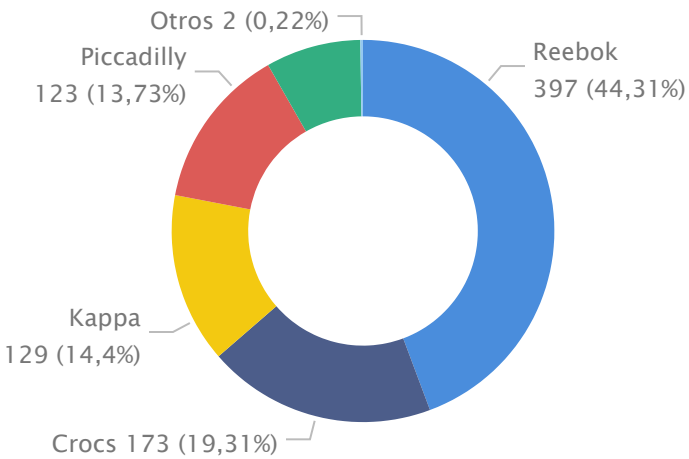
99

Consulta | TK Abiertos

Tipo_Reclamo	Crocs	Kappa	Otros	Piccadilly	Reebok	Superga	Total
<div>CONSULTA</div>	173	129	2	123	397	72	896
Estado Envío - Pendiente de ingreso	5	29		26	133	16	209
Consulta artículos y stock disponible	56	14		35	78	7	190
Consulta estado del pago	36	31	1	18	33	16	135
Estado Envío - Entregado	30	21		16	45	12	124
Consultas locales físicos	14	5		14	27	6	66
Consulta talla	3	9	1	6	26	3	48
Estado Envío - Distribución	10	11			17	2	40
Estado de pedido - Facturado / Despachado	6	1		1	18	5	31
Estado Envío - En custodia	6	2		3	4	5	20
Consulta venta mayorista	2	2		1	6		11
Estado Envío - En viaje	3	2		1	3		9
Estado Envío - Siniestrado	1			2	6		9
Estado Envío - Ingreso al circuito operativo	1	2					3
Estado de pedido - Recolectando					1		1
Total	173	129	2	123	397	72	896

TICKETS |

Consulta



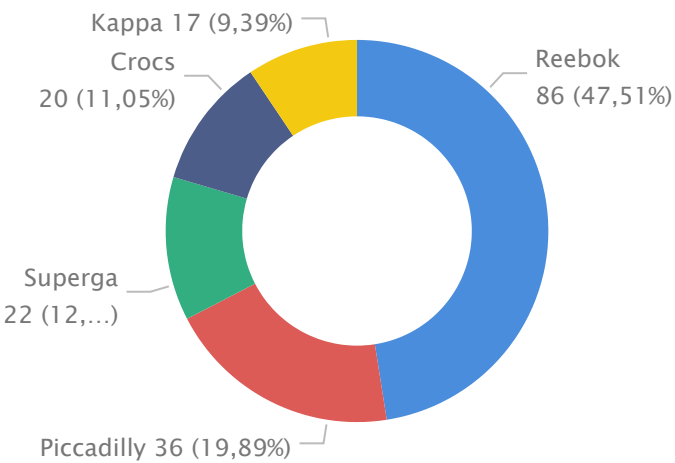
8

Solicitud | TK Abiertos

Tipo_Reclamo	Crocs	Kappa	Piccadilly	Reebok	Superga	Total
<div>SOLICITUD</div>	20	17	36	86	22	181
Sugerencias y agradecimientos	14	4	34	76	18	146
Propuestas	2	9	1	7	3	22
Envío CV	1	3	1	3		8
referencias	3	1			1	5
Total	20	17	36	86	22	181

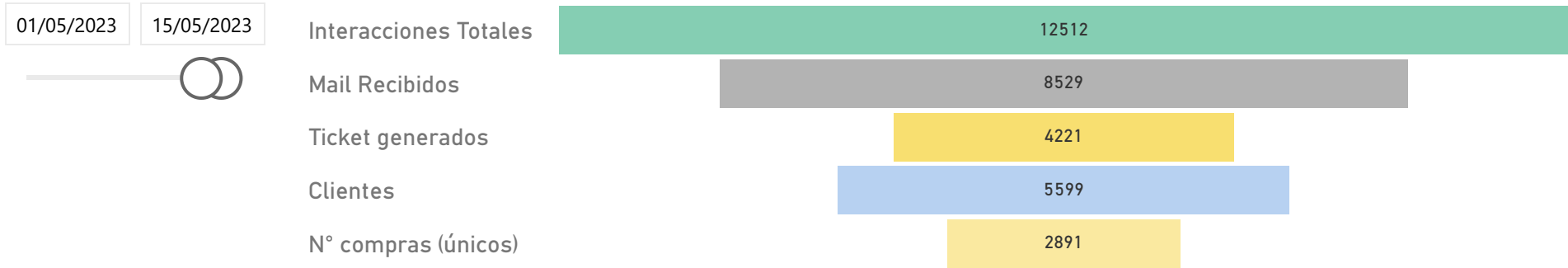
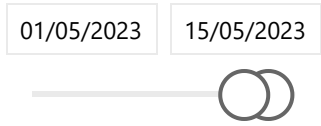
TICKETS |

Solicitud





FECHAS



MAILS

CAMPAÑA	Mail Recibidos	Mails Atendidos (agente)	Mails Atendidos (sin agente)	Mails Pendientes	% Mails atendidos / Recibidos
Distrinando - SAC 2	8529	6822	63	1644	81 %
Total	8529	6822	63	1644	81 %

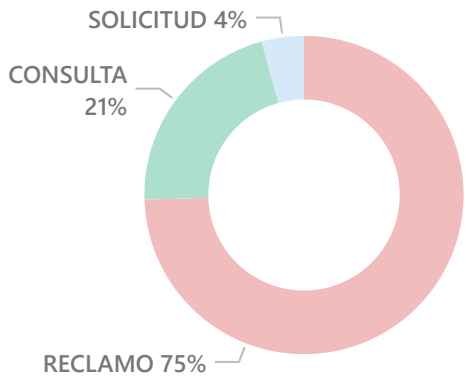
Se recibieron 8529 correos, atendimos 6885, 80,72 %, del total.

TICKETS

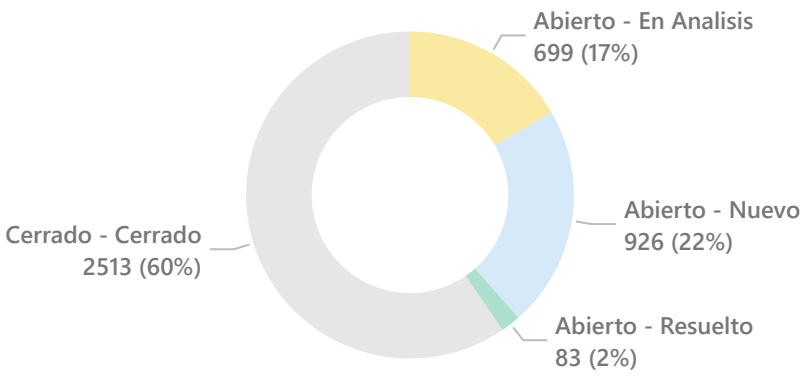
CAMPAÑA	CONSULTA	RECLAMO	SOLICITUD	Total
Distrinando - SAC 2	894	3146	181	4221
Total	894	3146	181	4221

2891 (68 %) cuentan con n° de compra/pedido asociado.

TICKETS | Tipo



TICKETS | Estado



1601

Reclamos | TK Abiertos

Tipo_Reclamo	Crocs	Kappa	Otros	Piccadilly	Reebok	Superga	Total
<div>RECLAMO</div>	776	346	5	335	1202	482	3146
Cambio-devolución	333	159	2	180	845	310	1829
Reintegro	159	99	2	131	248	109	748
Cambio y/o devolución Web	82	30		4	41	10	167
Reclamo por garantía	91	19		9	21	16	156
ambio y/o devoluciones locales físicos	78	4		1	4	18	105
Pedido mal despachado	9	12		5	34	16	76
Reclamo por compra en locales físicos	17	15	1		2		35
No recibió factura	7	6		1	4	2	20
Pedido mal facturado		1		4	3	1	9
Factura no se encuentra en sistema		1					1
Total	776	346	5	335	1202	482	3146

99

Consulta | TK Abiertos

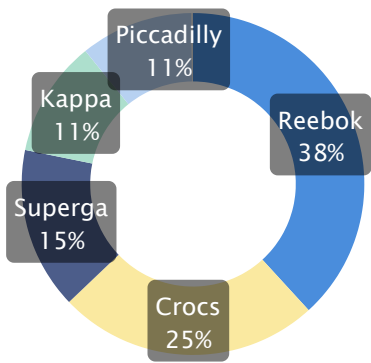
Tipo_Reclamo	Crocs	Kappa	Otros	Piccadilly	Reebok	Superga	Total
<div>CONSULTA</div>	173	128	2	122	397	72	894
Estado Envío - Pendiente de ingreso	5	29		26	133	16	209
Consulta artículos y stock disponible	56	14		35	78	7	190
Consulta estado del pago	36	31	1	18	33	16	135
Estado Envío - Entregado	30	20		16	45	12	123
Consultas locales físicos	14	5		14	27	6	66
Consulta taller	3	9	1	6	26	3	48
Estado Envío - Distribución	10	11			17	2	40
Estado de pedido - Facturado / Despachado	6	1		1	18	5	31
Estado Envío - En custodia	6	2		2	4	5	19
Consulta venta mayorista	2	2		1	6		11
Estado Envío - En viaje	3	2		1	3		9
Estado Envío - Siniestrado	1			2	6		9
Estado Envío - Ingreso al circuito operativo	1	2					3
Estado de pedido - Recolectando					1		1
Total	173	128	2	122	397	72	894

8

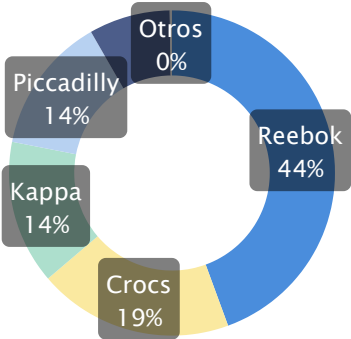
Solicitud | TK Abiertos

Tipo_Reclamo	Crocs	Kappa	Piccadilly	Reebok	Superga	Total
<div>SOLICITUD</div>	20	17	36	86	22	181
Sugerencias y agradecimientos	14	4	34	76	18	146
Propuestas	2	9	1	7	3	22
Envío CV referencias	1	3	1	3		8
Total	20	17	36	86	22	181

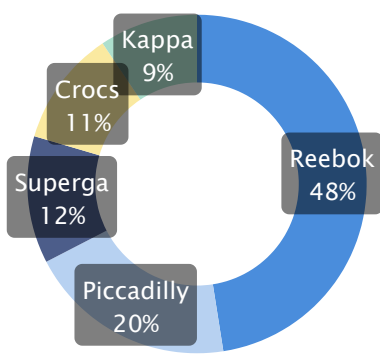
TICKETS | Reclamos



TICKETS | Consulta



TICKETS | Solicitud





FECHAS

01/05/2023

15/05/2023



Embudo - Gestión

Interacciones Totales

12512

Mail Recibidos

8529

Ticket generados

4221

Clientes

5599

N° compras (únicos)

2891

En cuanto a la gestión de correos, hemos recibido un total de 8529 mails, de los cuales se atendieron 6885, esto representa el **80,72 % Atención**

La relación entre interacciones 12512 & ticket 4221, sugiere que por cada ticket registrado en el sistema, hay un promedio de **2,96 interacciones por ticket**.

La relación entre interacciones 12512 & clientes 5599, sugiere que por cada cliente único, hay un promedio de **2,23 interacciones por cliente**.

La relación entre compras 2891 & clientes 5599, sugiere que por cada compra, hay un promedio de **0,52 casos que consultarán por las mismas**.



FECHAS

01/05/2023

15/05/2023



CAMPAÑA

- ☐ Distrinando - SAC
- ☐ Distrinando - SAC 2

Usuarios	Eventos	Mail Recibidos	Mails Atendidos	Tickets atendidos	Días trabajados	Horas	Eventos/Hora	Mail atendidos / Hora	Ticket / Hora
Barrozo Angel Nahuel	1239	404	404	<div><div></div></div> 392	10	80,00	15,49	5,05	4,90
Medina Rojas Johanna Alejandra	1456	532	532	<div><div></div></div> 722	10	80,00	18,20	6,65	9,03
Sanchez Alejandra Daniela	790	595	595	<div><div></div></div> 529	10	65,71	12,02	9,05	8,05
Cuiza Maria Isabel	800	637	636	<div><div></div></div> 462	10	60,43	13,24	10,52	7,65
Pinto Julieta Sol	1432	904	904	<div><div></div></div> 850	10	60,29	23,75	14,99	14,10
Dominguez Candela Lucia	979	39	39	<div><div></div></div> 698	10	59,00	16,59	0,66	11,83
Sandoval Pamela Janet	549	471	471	<div><div></div></div> 423	9	49,75	11,04	9,47	8,50
Cascini Maria Julieta	943	598	598	<div><div></div></div> 830	8	48,24	19,55	12,40	17,21
Signorile Karina Mariel	472	392	392	<div><div></div></div> 339	8	47,70	9,90	8,22	7,11
Fixel Maximiliano	1354	824	824	<div><div></div></div> 601	8	47,65	28,42	17,29	12,61
Insfran Malena	684	467	466	<div><div></div></div> 443	8	47,39	14,43	9,83	9,35
Gonzalez Dalila Antonela	467	349	349	<div><div></div></div> 224	8	43,22	10,81	8,07	5,18
Ferreya Bustos Micaela	357	500	499	<div><div></div></div> 209	7	41,62	8,58	11,99	5,02
Campione Leonardo	307	218	218	<div><div></div></div> 167	7	37,72	8,14	5,78	4,43
Suarez Alexis Emanuel						1,00			
Alegre Leonela	595			<div><div></div></div> 395	12				
Alvarez Natalia Andrea				<div><div></div></div> 32					
Corrao Catalina	78			<div><div></div></div> 6	3				
Forero Tadeo	103			<div><div></div></div> 66	11				
Lilli Milena	561			<div><div></div></div> 330	11				
Menici Nazareno	37			<div><div></div></div> 52	4				
Milgron Marcela Paula	1				1				
Ottino Paula	889			<div><div></div></div> 775	12				
SIT		1739	63						
Total	14093	8669	6990	8545	12	769,72	18,31	9,08	11,10

FECHAS

01/05/2023

15/05/2023

BUSCAR TICKET

Search

BUSCAR N° Compra

Search

CAMPAÑA

☐ Distrinando - SAC

☐ Distrinando - SAC 2

Estado ticket

☐ FIN

☐ INICIO

☐ MODIFICACION

Fecha inicio

02/05/2023 8:48:12

Estado

Abierto – En Analisis

Asesor

Alegre Leonela

Duración Tickets abiertos (desde inicio a hoy/modificación)

Tipo_Reclamo	Duración (prom hh:mm:ss)
<div><div></div>RECLAMO</div>	47:27:59
<div><div></div>CONSULTA</div>	13:97:24
<div><div></div>SOLICITUD</div>	02:19:60
Total	38:27:99

Seleccionar idticket, para conocer su descripción

Este cuadro, muestra el tiempo promedio que lleva un caso (abierto) desde su inicio hasta la fecha fin seleccionada, en caso de haber sufrido modificaciones, es desde inicio hasta su modificación.

Ampliando (+), van a poder dar con el número de ticket. Hacer click y se indicará la descripción que ingresó el asesor.