

Informe Ejecutivo – Proyecto CallMeMaybe

1. Resumen ejecutivo

Más de la mitad de las llamadas de clientes se pierden (52.7%), lo que confirma un problema estructural en la operación del call center. Las ineficiencias afectan tanto a clientes como a operadores y se mantienen en el tiempo.

2. Conclusiones globales

Ineficiencia estructural: 52.7% de llamadas entrantes externas perdidas.

Tabla 1

Volumen de llamadas por dirección

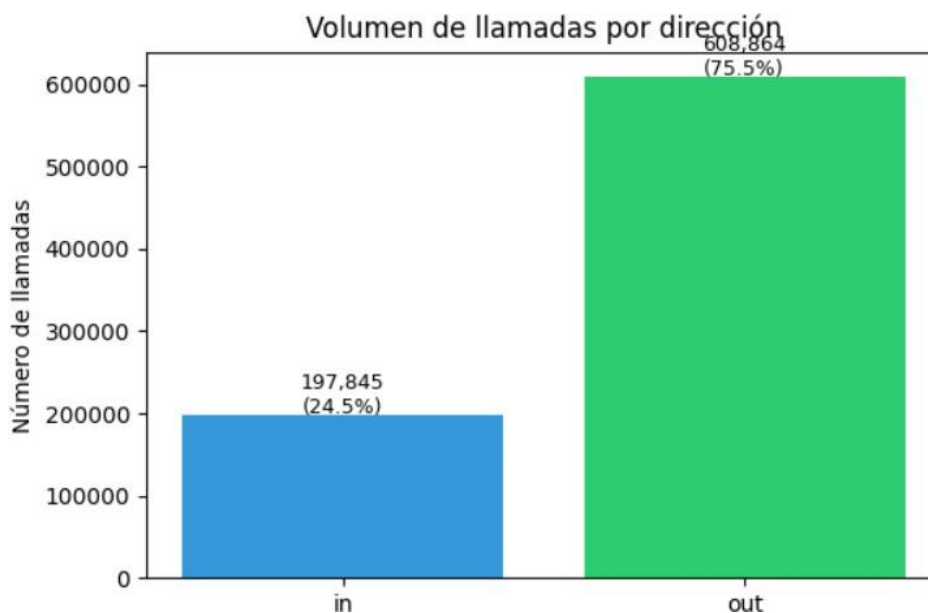
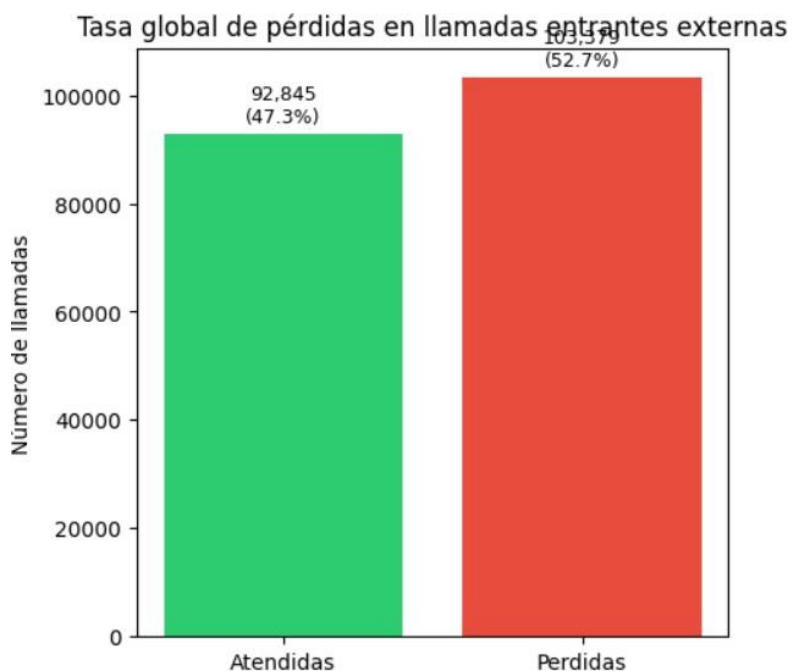


Tabla 2

Tasa global de pérdidas en llamadas entrantes externas



• Clientes:

- 5% concentran 63% del tráfico.
- 11% nunca son atendidos.
- Clientes intensivos y problemáticos absorben >60% del volumen.

Tabla 3

Perfiles de clientes por volumen de llamadas

Perfil	% Clientes	% Llamadas	Lectura ejecutiva
Problemático	2.9%	27.6%	Muy pocos clientes con altísimo volumen y pérdidas elevadas.
Intensivo	5.2%	35.0%	Clientes que generan gran volumen con llamadas muy largas.
Desatendido	10.8%	10.4%	Nunca reciben atención (100% pérdidas).
Estándar	74.5%	26.9%	Mayoría de clientes, con desempeño medio.
Ligero	6.5%	0.1%	Clientes con pocas llamadas y baja pérdida.

- Operadores:
 - Casos con 100% pérdidas (aunque de bajo volumen).
 - Top de mayor carga (hasta 60k llamadas) pierden 40–60% y duran 3–5h por llamada.

Tabla 4

Top 10 de operadores por tasa de pérdida

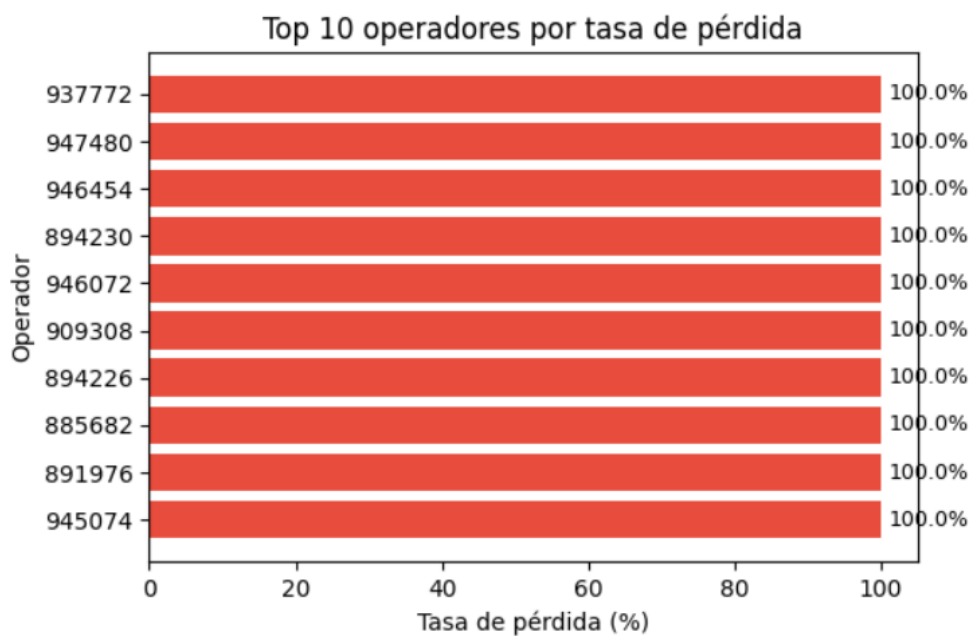
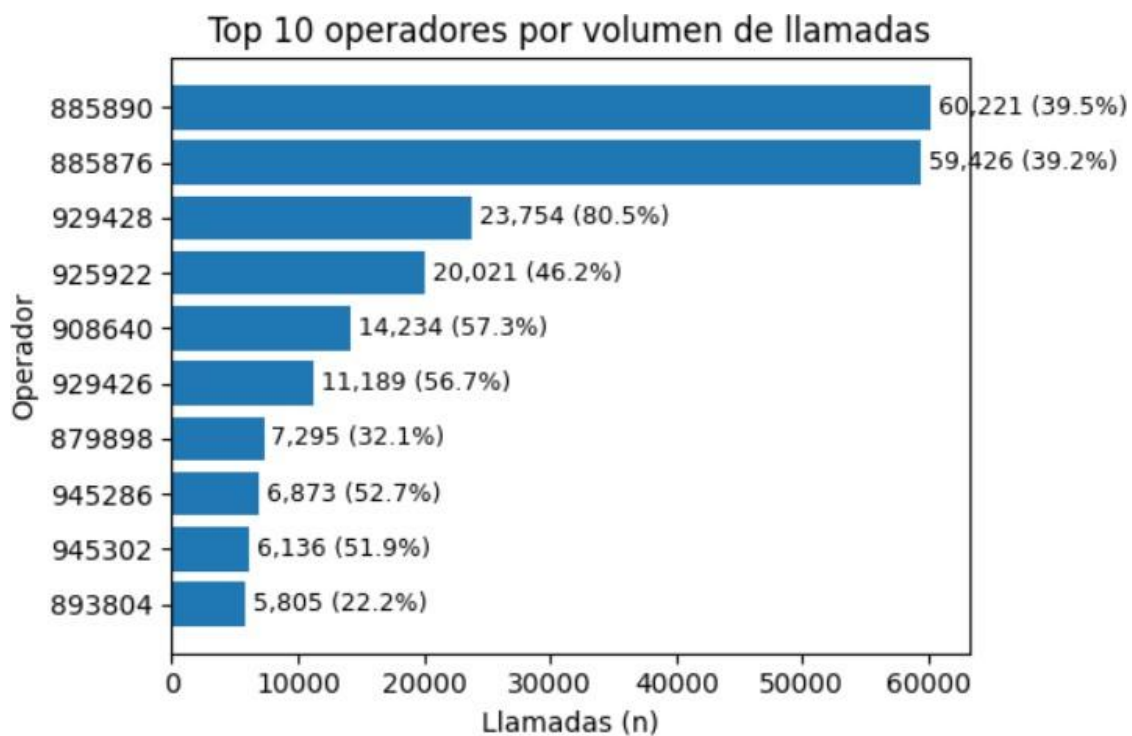


Tabla 5

Top 10 de operadores por volumen de llamadas



- Evolución temporal

- Pico inicial en 77–78%.

- Mejora parcial a 43–50%, pero nunca se resuelve → problema crónico.

Tabla 6

Evolución semanal de la tasa de pérdida de llamadas



3. Validación de hallazgos

Se contrastaron los resultados obtenidos a través de diferentes ángulos de análisis:

- Clientes: altas tasas de llamadas perdidas tanto en usuarios de bajo volumen como en intensivos.
- Operadores: problemas en perfiles de bajo desempeño (100% llamadas perdidas) y también en los de mayor carga.
- Evolución temporal: el patrón de ineficiencia se mantiene en el tiempo, con fluctuaciones semanales pero sin resolución.
- Días de la semana: las pérdidas son consistentes en todos los días, con picos en viernes y sábado.

En todos los casos los resultados fueron coherentes y consistentes, confirmando que no se trata de fenómenos aislados ni de azar, sino de un problema estructural de la operación.

4. Recomendaciones estratégicas

- *Gestión de la capacidad:*
 - Refuerzo en viernes y sábado.
 - Redistribución de carga entre operadores.

- *Gestión de operadores:*
- Ranking y monitoreo en tiempo real.
- Corrección inmediata de 100% de llamadas perdidas.
- Protocolos para reducir duraciones excesivas.
- *Gestión de clientes:*
- Modelo segmentado de atención;
- Intensivos/problemáticos → protocolos especiales.
- Desatendidos → plan de recuperación (callbacks, prioridad).
- *Procesos y tecnología:*
- Call-back automático.
- Estándares de calidad y métricas <10% de llamadas perdidas.
- Revisión de causas de llamadas largas.

5. Plan de mejora

CallMeMaybe enfrenta un problema crónico y estructural. La solución requiere un enfoque integral que combine gestión de capacidad, control de operadores, segmentación de clientes y optimización de procesos. Sólo así se podrá recuperar la eficiencia y la satisfacción del cliente.

6. Plan de acción 30-60-90 días

Primeros 30 días (acciones inmediatas)

- Control de calidad de operadores: eliminar casos con 100% de llamadas perdidas.
- Redistribución de carga: equilibrar el tráfico entre operadores de mayor volumen.
- Refuerzo en picos críticos (viernes y sábado): ajustar turnos de personal.
- Implementación de monitoreo en tiempo real de la tasa de de llamadas perdidas.

60 días (acciones de estabilización)

- Protocolos de eficiencia para llamadas largas: revisión de scripts y procesos internos.
- Capacitación focalizada en operadores con mayor duración promedio.
- Modelo segmentado de atención a clientes:
 - - Intensivos/problemáticos → gestores o protocolos especiales.
 - - Desatendidos → prioridad en cola o callback automático.
- Revisión tecnológica: evaluar herramientas de call-back y priorización inteligente de llamadas.

90 días (acciones estructurales)

- Rediseño de métricas de desempeño: fijar umbrales claros (<10% de llamadas perdidas).
- Plan de incentivos/desempeño para operadores según tasa de pérdidas y eficiencia.
- Evaluación de impacto: medir reducción en pérdidas, mejora en tiempos satisfacción del cliente.