

# Análisis Exploratorio de datos

## CALL CENTER PERFORMANCE

Álvaro Sánchez-Martín



# CONTEXTO



**HUMANOS**

**Call-center e Email**

**VS.**

**Chatbot y Web**

**MÁQUINAS**



AI Can Try, But Call Center Agents Aren't Going Anywhere—Yet



Yishay Carmiel Forbes Councils Member  
Forbes Technology Council COUNCIL POST | Membership (Fee-Based)

Will AI replace call center agents? According to a study by Gartner, **nearly 95% of call center interactions are expected to be automated by 2025**. Industry experts confirm the tech in AI will be capable of handling 99% of call center jobs within 18 months.

So, it's not really a matter of if — it's *when*.



**FOCUS ON Business**

**AI in the call center: revolution or evolution?**

Chatbots, voice bots, personalization of experiences based on real-time data analysis, and process automation are just some of the tools that are already...

Hace 5 días



**CMSWire.com**

**Is This the Year AI Dominates the Call Center?**

AI in call centers isn't just the future — it's now. Learn how it's shaping customer interactions with predictive and conversational tech.

Hace 2 semanas



**Financial Times**

**AI could kill off most call centres, says Tata Consultancy Services head**

The head of Indian IT company Tata Consultancy Services has said artificial intelligence will result in "minimal" need for call centres in as soon as a year.

24 abr 2024



# HUMANOS vs. MÁQUINAS

## ¿Quién ofrece mejor servicio?

### Contexto particular

Los datos corresponden a un Call Center que gestiona consultas a través de distintos **canales** (Call-Center, Chatbot, Email, Web) y en **cuatro centros** principales.

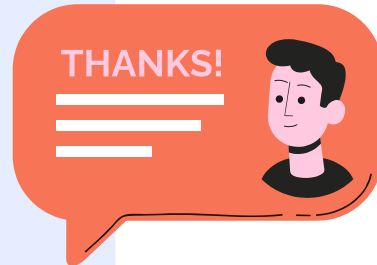
### Hipótesis

El trato humano es preferible por los clientes, ofreciendo mejor servicio y resultados para el negocio.

1

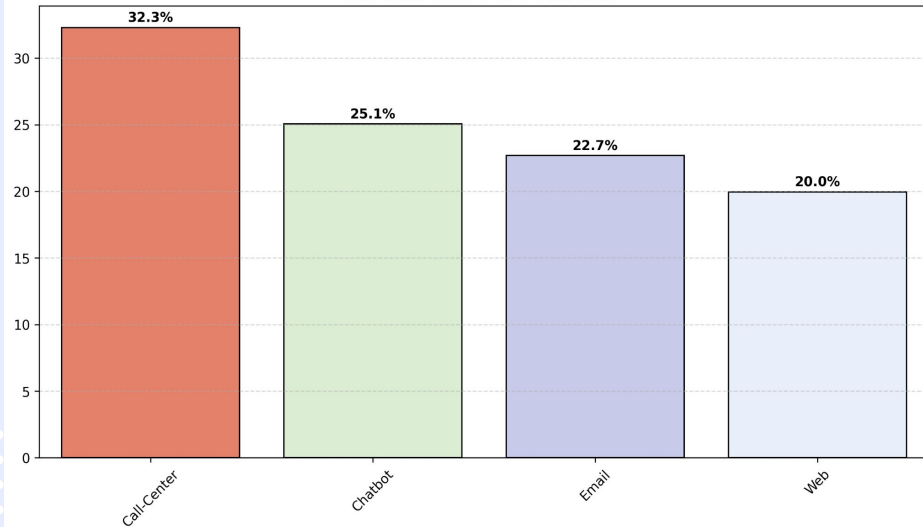
THANKS!

2

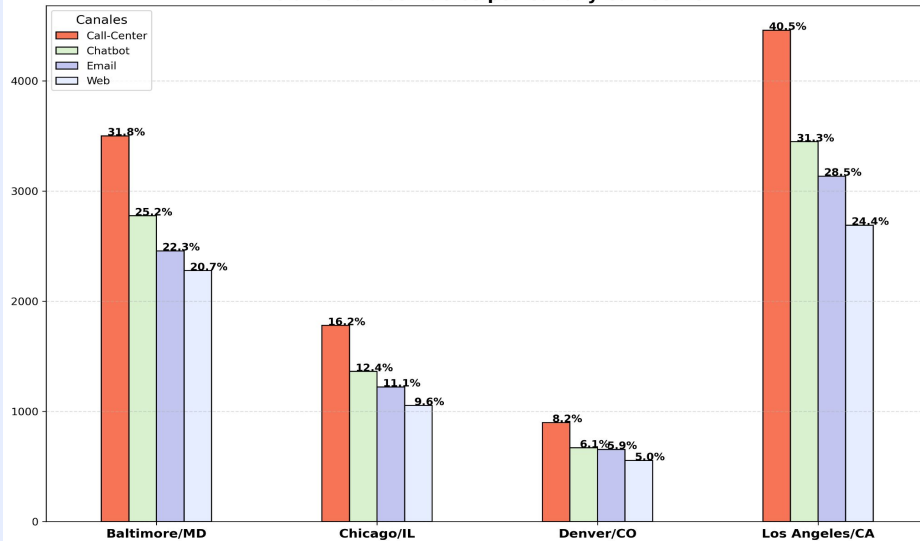


# CANALES Y CALL CENTERS

Distribución de canales

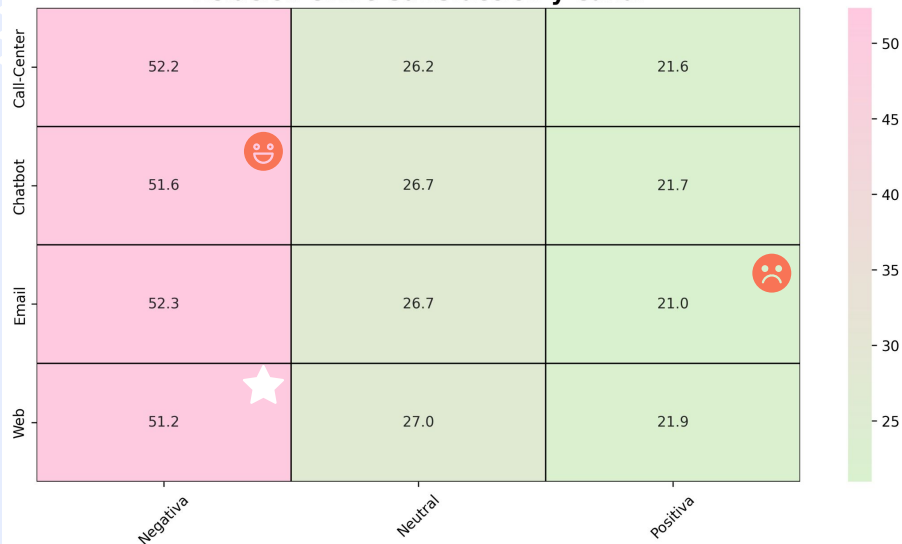


Volumen de Contactos por Canal y Call Center



# SATISFACCIÓN

Relación entre Satisfacción y Canal



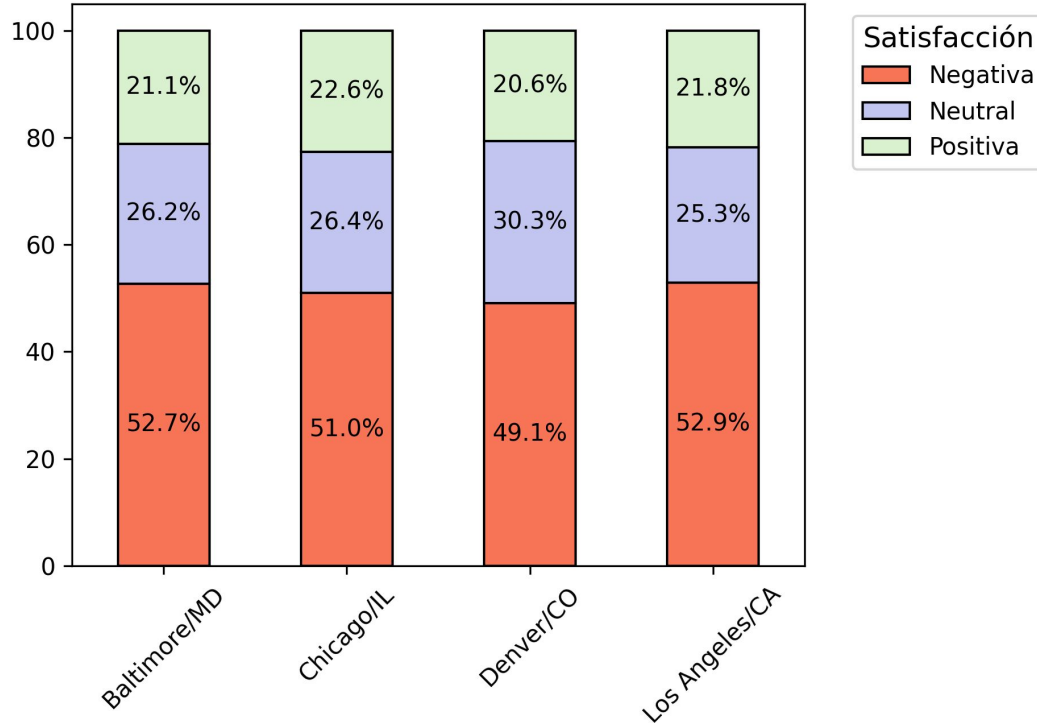
Relación Satisfacción y Motivo de contacto (%)



¿Son los canales “automatizados” tan malos como suponíamos?

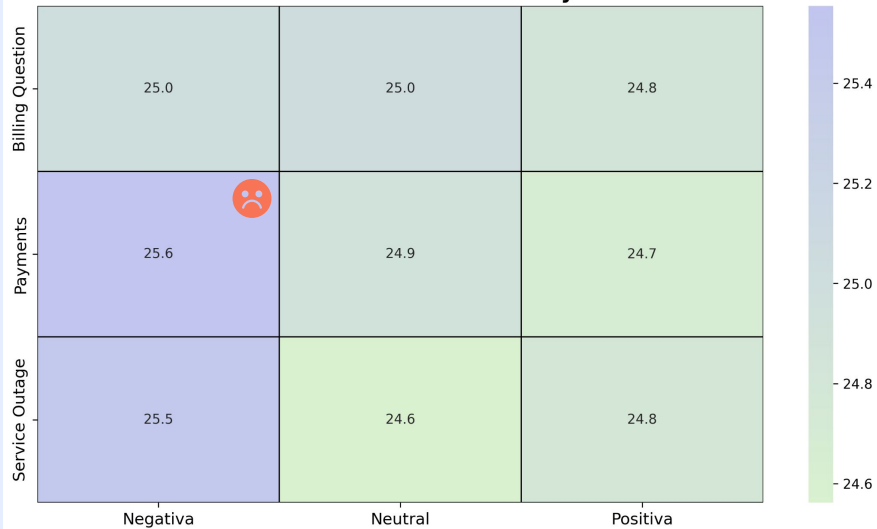
# SATISFACCIÓN

## Satisfacción de llamadas por Call Center

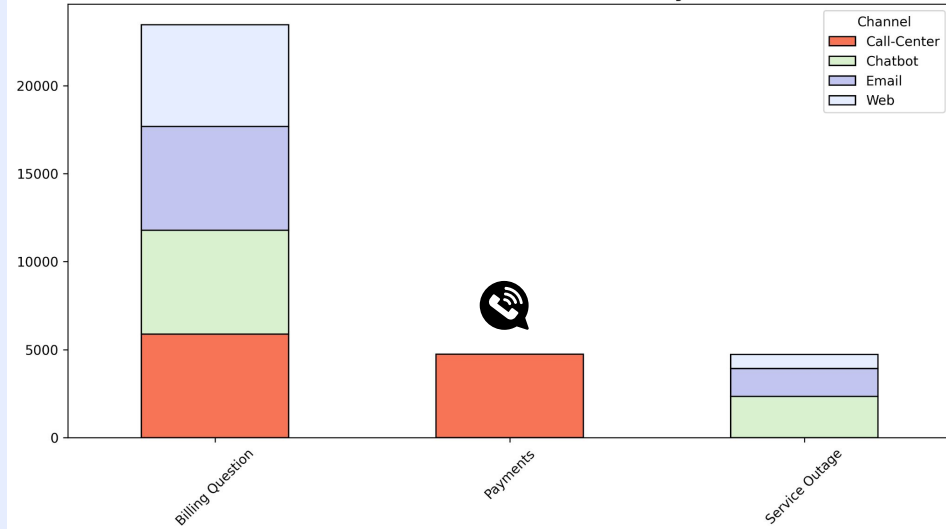


# SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

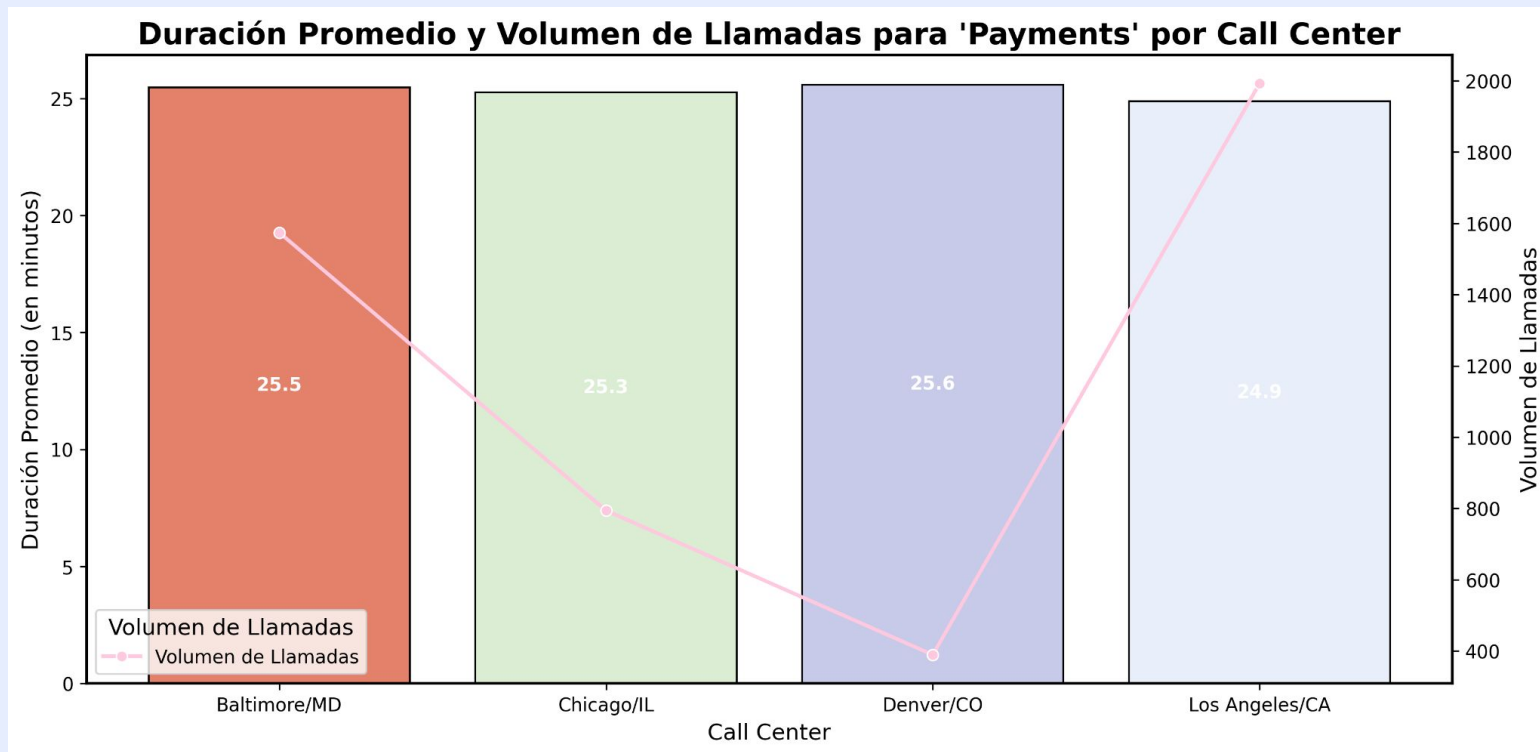
Duración Promedio de Contacto: Motivo y Satisfacción



Relación entre Motivo de contacto y Canal



# RENDIMIENTO





# CONCLUSIONES Y PLAN DE MEJORA



## Optimización de procesos

Reducir la duración de los contactos relacionados con pagos mediante guías rápidas y resolución anticipada.

## Automatización específica

Mejorar la experiencia en canales automáticos para reducir la carga en los canales humanos.



## Capacitación de agentes

Compartir las mejores prácticas de Los Ángeles con otros centros, especialmente Denver.

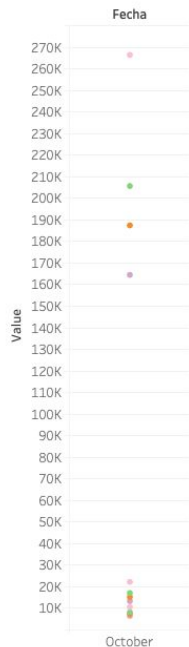
## Seguimiento constante

Implementar métricas clave para evaluar la satisfacción y el rendimiento de cada canal y centro, a través de un **dashboard**.

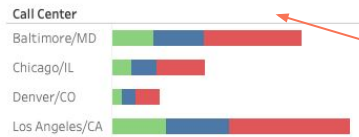


# DASHBOARD

Evolución temporal de volumen de contactos



Rendimiento General: Satisfacción



Satisfacción



Volumen de contactos



Motivos y Satisfacción

Reason	Call Center	Sentiment Category		
		Negativa	Neutral	Positiva
Billing Question	Baltimore/MD			
	Chicago/IL			
	Denver/CO			
	Los Angeles/CA			
Payments	Baltimore/MD			
	Chicago/IL			
	Denver/CO			
	Los Angeles/CA			
Service Outage	Baltimore/MD			
	Chicago/IL			
	Denver/CO			
	Los Angeles/CA			

Satisfacción

Negativa  
Neutral  
Positiva

Duración Contacto (seg)



LEYENDA

Motivos y duración contacto

Reason	Call Center			
	Baltimore/MD	Chicago/IL	Denver/CO	Los Angeles/CA
Billing Question	195.439	96.170	48.926	245.399
Payments	40.080	20.063	9.949	49.558
Service Outage	39.362	19.581	10.571	49.124



# ¡GRACIAS!

## Álvaro Sánchez Martín

Diciembre 2024 - Project Break