**Conclusiones Finales**

**Objetivos:**

1. **Atender el mayor número de llamadas:**

Disminuir la cantidad de llamadas en las que el cliente termina la llamada antes de ser atendido

1. **Gestionar las consultas de los clientes de manera eficiente:**

Mantener el promedio de tiempo en servicio bajo, sin afectar el asertividad en la atención

1. **Garantizar que los clientes prioritarios obtengan un mejor servicio:**

Mantener el tiempo promedio en cola de los clientes de Alta prioridad menor que el de clientes que no realizaron el Upgrade

**KPI’s:**

1. Porcentaje de llamadas atendidas:
2. Proporción de tiempo en cola de clientes de proporción Alta vs. Normal
3. Tiempo promedio en servicio:

**Preguntas propuestas:**

* ¿Cuál es el nivel de servicio para los clientes Prioritarios? ¿Damos un mejor servicio que a los clientes normales?

Los clientes de prioridad Alta son atendidos 1.43 veces más rápido que los de prioridad Normal

* ¿Qué volumen de llamadas atendemos?

Se reciben en promedio 35.844,17 llamadas por mes

* ¿Cuáles son los cuellos de botella? ¿En qué días? ¿En qué bandas horarias?

Se identifico que entre semana (Domingo a Jueves) se presenta un cuello de botella alrededor de las 3 p.m. y nuevamente entre 10 p.m. y 11 p.m. Para los días Sabado y Domingo se identifico que esto sucede entre 7 p.m. y 10 p.m.

* ¿Cómo es la eficiencia y productividad de nuestros agentes?

El Call Center maneja un tiempo promedio de servicio de 3.13 minutos.

* ¿Hay clientes recurrentes en el uso del servicio?

El 78.97% de los clientes identificados han llamado al Call Center mas de 1 vez y el 25% han llamado 12 veces o mas (1 vez al mes en promedio)

* ¿Cuáles son los tipos de servicio más recurrentes?

El tipo de servicio mas recurrente es “Actividad Regular” lo que corresponde a un 67.61% de las llamadas y el segundo es “Cliente Potencial” con un 15.54%

* ¿Podemos estimar la dotación necesaria para cumplir con una calidad de servicio determinada? Ejemplo: si quiero que mi tiempo promedio de espera sea menor a 60 segundos?

Para estimar la dotación necesaria habría que realizar una estimación teniendo en cuenta el flujo de llamadas en los diferentes momentos del día y la semana, para varias el personal de manera optima y no tener una cantidad constante de agentes que puede ser excesiva para algunos periodos