

Análisis Exploratorio Call Center Banco

Del informe desarrollado en Power BI podemos proceder a responder las siguientes preguntas con el fin de poder medir los niveles de calidad de servicio, eficiencia y productividad del Call Center.

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

El servicio entregado a los clientes Prioritarios es mas dedicado en comparación al servicio que se brinda a los clientes cuyo prioridad es menor, obteniendo como resultados:

- Tiempo de espera en cola:
44% Clientes Prioritarios
56% clientes no Prioritarios

Esto quiere decir que los clientes prioritarios están al rededor de un 10 % de tiempo menos esperando a ser atendidos en comparación a los no prioritarios.

- Tiempo duración servicio:
54% Clientes Prioritarios
46% Clientes no Prioritarios

Nuevamente se puede observar que los clientes prioritarios tienen al rededor de un 10% mas de tiempo de atención en comparación a los no prioritarios.

Basándonos en los datos proporcionados y en el análisis realizado hasta ahora, los clientes de mayor prioridad tienden a recibir un mejor servicio en comparación con los clientes de menor prioridad.

- * ¿Qué volumen de llamadas atendemos?

En total se atendieron 444448 llamadas, de las cuales:

- se atendieron: 356588.
- no se atendieron o el cliente colgó: 87860.

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

Podemos notar que los fines de semana y días de feriado hay una menor recuento de llamadas, esto puede significar que hay menos operarios atendiendo llamadas o que hay menos clientes realizando consultas. Por otro lado, los inicio de semana se puede notar un repunte muy fuerte en el Recuento de llamadas registradas. La cantidad de llamadas se mantiene casi constantes a lo largo de la semana, mostrando una regularidad en la cantidad de llamadas recibidas.

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

Podemos observar, en una primera observación, una gran diferencia en la cantidad de llama atendida por los agentes, variando desde Sharon con 13984 atenciones, hasta David con 6 llamas atendidas, cabe destacar la fecha a la cual cada uno de los agentes fue incorporado porque no todos partieron a la vez, Sin embargo, a pesar de las fechas de incorporación de los agentes, se observa una notable variabilidad en la cantidad de llamadas atendidas por cada uno de ellos. .

* ¿Hay clientes recurrentes en el uso del servicio?

Si, hay clientes recurrentes. El cliente que mas llamadas realizo fue:

- 58859752 con un total de 1996 llamadas.

* ¿Cuáles son los tipos de servicio más recurrentes?

El tipo de servicio mas recurrente fue de Actividad regular (PS), con un total de 174849 llamadas.

* ¿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?