

### *Elevator Pitch*

Planificar sin datos es arriesgar el servicio. Y esto, hoy, sigue ocurriendo en nuestro contact center.

Actualmente trabajamos con un error de predicción del 30 %, con jornadas donde el SLA cae por debajo del 70 %, muy lejos del objetivo comercial del 80 %.

Esto genera sobrecostes, presión innecesaria sobre los equipos y una experiencia insatisfactoria para el cliente.

La oportunidad está en prever con precisión, actuar con anticipación y decidir mejor.

Para responder a ese desafío, he creado InLine, una herramienta web, simple y personalizable, que predice el volumen diario de llamadas por idioma y calcula automáticamente la cantidad de agentes necesarios para cada jornada.

Está pensada para responsables operativos: permite seleccionar cliente, idioma y rango de fechas, y en cuestión de segundos devuelve tanto el forecast como la planificación óptima.

Los modelos fueron entrenados con más de un año de datos reales. Reducimos el error de predicción al 10 %, y al 8 % en idiomas clave, mejorando significativamente la asignación de recursos y el cumplimiento del SLA.

Además, la herramienta permite comparar escenarios, anticipar cambios operativos, ver cómo evoluciona la necesidad de personal y exportar la planificación de forma inmediata.

InLine no solo prevé: impulsa decisiones, reduce incertidumbre y mejora la operación.

Hoy puede utilizarse de forma interna, pero está listo para escalar a otros equipos de atención en España y Europa.

Y a diferencia de soluciones genéricas, InLine modela por cliente, idioma y día hábil, capturando los patrones reales de la demanda con máxima precisión.

Porque InLine no solo mejora la planificación: convierte la incertidumbre del día a día en confianza operativa.