

## SelfManagement

SelfManagement deberá ser una aplicación para el call center que permita liquidar los sueldos de los agentes de manera automática, basándose en métricas que recibirá como inputs de los diferentes sistemas para liquidar el componente variable de los mismos. Así mismo permitirá a los agentes del call center monitorear el estado actual de sus métricas y cuál sería su salario de seguir la misma tendencia.

SelfManagement deberá permitir la creación de campañas para los clientes del call y determinar los agentes que operarán en cada una de estas, dado que cada campaña liquida los componentes variables del sueldo en base a determinadas métricas y valores umbrales. Siguiendo los lineamientos definidos en el contrato establecido entre el call center y sus clientes es que se definen que métricas se utilizarán y cuáles serán los valores umbrales de dichas métricas para una campaña específica. Las métricas estarán predefinidas en el sistema.

Los agentes son elegibles para percibir un bono mensual basado en el alcance de logros, sobre el desempeño de las métricas descritas en el documento de la campaña correspondiente.

Mediante SelfManagement los agentes podrán seguir su rendimiento en tiempo real para:

- Visualizar los resultados del mes hasta la fecha y las métricas clave que permiten alcanzar los objetivos del cliente
- Obtener información día a día para poder seguir su rendimiento y estimar su sueldo variable a cobrar a fin de mes

A la vez, permite a la compañía

- Ayudar con la liquidación de sueldos fijos y variables de los Agentes
- Monitorear la performance de sus empleados
- Visualizar tendencias para poder tomar acciones correctivas sobre las campañas activas

Los sistemas desde los cuales SelfManagement se alimenta para el cálculo de métricas son:

1. Switchs de Telefonía: Graba información de las llamadas establecidas (nro origen, nro destino, duración, derivaciones, tiempo de espera, tiempo disponible del operador, etc).
2. AgentMonitor: Sistema de Calidad que obtiene métricas a cerca de satisfacción del cliente con respecto a las llamadas efectuadas por los agentes.
3. TTS (TimeTrackingSystem): Sistema de control de horarios de entrada y salida de los agentes
4. STS (ScheduleTrackingSystem): Sistema que facilita la planificación de los horarios de entrada y salida de los agentes, ya que el call brinda servicios 7x24hs y es necesario manejar horarios rotativos.
5. HF(Human Force): Sistema que almacena datos de los empleados, entre otro el sueldo fijo bruto.
6. ClientData: Otros sistemas de nuestros clientes desde los cuáles deberíamos tomar información (Por ej. para conocer la cantidad de ventas efectuadas por un agente que

trabaja como telemarketer).  
Todos los sistemas de entrada dejarán archivos en un directorio desde el cuál SelfManagement deberá tomar los archivos de forma diaria.

## Glosario:

**Cliente:** Cliente que contrata los servicios del call center. Por ej. tarjeta naranja contrata nuestro call para lanzar una campaña de venta de nuevas tarjetas de créditos.

**Campaña:** Es cada uno de los proyectos del call. Cada cliente puede tener una o más. Por ejemplo, tarjeta naranja puede tener una campaña para ventas de tarjetas y otra campaña que reclama pagos de tarjetas atrasados. Las campañas se dividen en de Entrada o de Salida. Son de entrada cuando los agentes reciben llamados y son de salida cuando los agentes son los que llaman.

**Estados del Teléfono:** Los agentes poseen cada uno un teléfono al que se loguean al comenzar su jornada. Estos teléfonos permiten establecer diferentes estados:

- LIN: Logged In -> Logueado
- RFC: Ready For Call -> Disponible
- ICL: In Call -> Hablando
- ACW: After Call Work-> Trabajo PostLlamado
- LOF: Logged Off -> Deslogueado

**Niveles de Eficiencia:** Por cada métrica se establecen 4 rangos de valores. Los valores de dichos rangos de valores son configurables por campaña y los valores por hora de sueldo variable depende de los niveles de eficiencia alcanzados. Los rangos de valores por cada métrica serán:

- Óptimo
- Objetivo
- Mínimo
- No Satisfactorio

Por ejemplo,

Para una campaña dada se pueden definir que se utilizarán las siguientes tres métricas:

1. I2C\_PCT
2. AVG\_HDL\_TM
3. CSAT

Y por cada una de las métricas se puede definir los valores de cada rango y el precio de la hora variable como se muestra a continuación:

Niveles de Logro	Resultado de la Métrica I2C_PCT	Resultado de la Métrica AVG_HDL_TM	Resultado de la Métrica CSAT	Valor Hora
Optimo	≥ 97%	≤ 510	≥ 70.0%	ARS7.91

Objetivo	≥ 93%	≤ 530	≥ 60.0%	ARS3.24
Mínimo	≥ 90%	≤ 550	≥ 50.0%	ARS1.66
No Satisfactorio	< 90%	> 550	< 50.0%	ARS0.00

Luego, para un Participante con un total de horas productivas de **156**:

**I2C\_PCT** = 98.1%

Nivel de Logro = **Optimo**

**CSAT** = 66.1%

Nivel de Logro = **Objetivo**

**AVG\_HDL\_TM** = 529

Nivel de Logro = **Objetivo**

El valor de la hora aplicable será el menor de los tres niveles, es decir el correspondiente a "Objetivo": \$3,24

El pago variable final será:

Horas Productivas **156 x Valor Hora ARS3.24 = Pago Variable Final ARS492.48**

**Definición de métricas:**

<b><i>Number</i></b>	<b><i>METRIC NAME</i></b>	<b><i>SHORT DESCRIPTION</i></b>	<b><i>LONG DESCRIPTION</i></b>
1	I2C_PCT	Interaction to Call Percent	Total interactions created divided by total calls handled.
2	CSAT	Customer Survey	Customer Satisfaction survey – customer rank agent's technical ability on a scale from 1 – 10.
3	ACW_PCT	After Call Work Percentage	The average percentage of time spent doing After Call Work.
4	ACW_TM	After Call Work Time	The amount of time spent doing After Call Work. Hours/Min/Sec
5	AUX_TM	Time in AUX Status	The total time spent in an AUX status.
6	AVAIL_PCT	Available Call Status Percentage	Percentage of time an agent spent in an available call status.
7	AVAIL_TM	Time Spent in Available Call Status	Amount of time an agent spent in an available call status.
8	AVG_ACW_TM	Average After Call Work	The average amount of time from when the agent releases the caller to the time the agent dispositions the call and returns to either a ready status or a not ready status.
9	AVG_HDL_TM	Average Handle Time	The average amount of time from when an agent answers the call to when the agent either goes back into queue or into an AUX status. Hrs/Mins/Secs
10	AVG_TALK_TM	Average Talk Time (seconds/call)	The average time the agent spent talking to a customer. Sec/call
11	AWCV	Average Weighted Call Value (seconds/call)	The average of the total time in seconds an agent spends on calls. This is the sum of talk time, hold time, and after call work time divided by the number of calls taken.
12	CPH	Number of Calls Per Hour	The average number of calls handled by an agent in one hour.

13	INCHAIR_OCC	Percentage of Time Spent in Billable Mode	The percentage of time an agent is working in a productive billable mode.
14	NCH	Number of Inbound Calls Handled	The number of inbound calls handled by the agent.
15	QA_MONITORS	Number of monitors for the agent	The total number of QA monitors for the agent.
16	QA_PTS_ACHIEVED	Number of Quality Points Achieved	The number of quality points achieved.
17	QA_PTS_POSSIBLE	Number of Quality Points Possible	The number of quality points possible.
18	QA_SCORE	Overall Quality Score Percent	The average of the agents overall quality score as a percentage.
19	EXHR_TM	Extra Hours	The duration of time used as extra hours.
20	SCHED_ADG	Schedule Adherence	The comparison of scheduled time to actual time worked.
21	SA_SHIFT_TM	Shift Duration	The duration of time spent on shift.
22	SWITCH_TM	Total Switch Work Time	The number of hours for Total Switch Work.
23	TRANSFER_PCT	Percentage of calls transferred or conferenced	The percentage of calls transferred.