

Reporte de Calidad de Servicio de Centro De Atención Telefónica

- Nivel de Servicio para los clientes prioritarios:
 - Prioridad 0: Los clientes con prioridad 0 tienen en promedio un tiempo de espera significativamente menor que los clientes de mayor prioridad y un menor tiempo de servicio.
 - Prioridad 1: Los clientes de prioridad 1 tienen un tiempo de espera más alto y de servicio más alto que los clientes de prioridad 0.
 - Prioridad 2: Los clientes de prioridad 2 tienen en promedio un tiempo de espera bastante más inconsistente que los clientes de otras prioridades, con picos muy altos en algunas fechas y otras más bajas. Además, tienen un tiempo de servicio más alto.
- ¿Damos un mejor servicio que a los clientes normales?
 - Según los datos obtenidos, los clientes normales (de prioridad 0 y 1) parecen recibir el servicio más rápido además del tiempo de servicio más bajo que los clientes de prioridad 2 lo que se puede interpretar como un mejor servicio.
- Volumen de Llamadas atendidas:
 - Prioridad 0: Tiene el volumen de llamadas más bajo con aproximadamente 32 mil llamadas en el año.
 - Prioridad 1: Tiene un volumen de llamadas de aproximadamente 53 mil llamadas en el año.
 - Prioridad 2: Tiene el volumen de llamadas más alto con aproximadamente 116 mil llamadas al año.
- Cuellos de Botella:
 - Los cuellos de botella más pronunciados aparecen principalmente entre los domingos y los jueves.
 - En cuanto a las bandas horarias las que más suelen recibir llamadas es alrededor de las 11 a.m. y las 3:30 p.m.
- Eficiencia y productividad de los agentes:
 - El menor tiempo de servicio que tienen los clientes de prioridad 0 hace pensar que los agentes que los atienden tienen una mayor efectividad que los agentes encargados de clientes de mayor prioridad.
- Tipos de servicios más recurrentes:
 - Los servicios más recurrentes son de Actividad Regular con 177 mil llamadas seguido por Cliente potencial con 44 mil llamadas.
- ¿Podemos estimar la dotación necesaria para cumplir con una calidad de servicio determinada?
 - Con los datos obtenidos sabemos que los clientes con prioridad 0 ya tienen un tiempo de espera menor a 60 segundos. Sin embargo para los clientes de prioridad 1 y 2, se necesitaría aumentar las dotaciones.