

Análisis de operadores ineficaces para la telefonía CallMeMaybe



Conclusiones

- Se pudo determinar que si existe una relación entre las llamadas perdidas con el tiempo de espera.
- Se tiene un porcentaje de menos del 10% de operadores ineficaces, lo cual puede denotar que solo tenemos pocos operadores que están impactando los resultados de la operación.
- Los operadores ineficaces están teniendo mayor cantidad de llamadas perdidas por los tiempos altos de espera.
- Se tiene una limitante en el estudio ya que no se cuentan con otros factores que midan la calidad de las llamadas tomadas por los operadores, o las encuestas realizadas por los usuarios. Se podría realizar un análisis con estas variables adicionales para poder determinar cómo están afectando estos usuarios a la operación. Así mismo realizar el análisis de clúster con el tiempo de permanencia de los operadores en la línea.

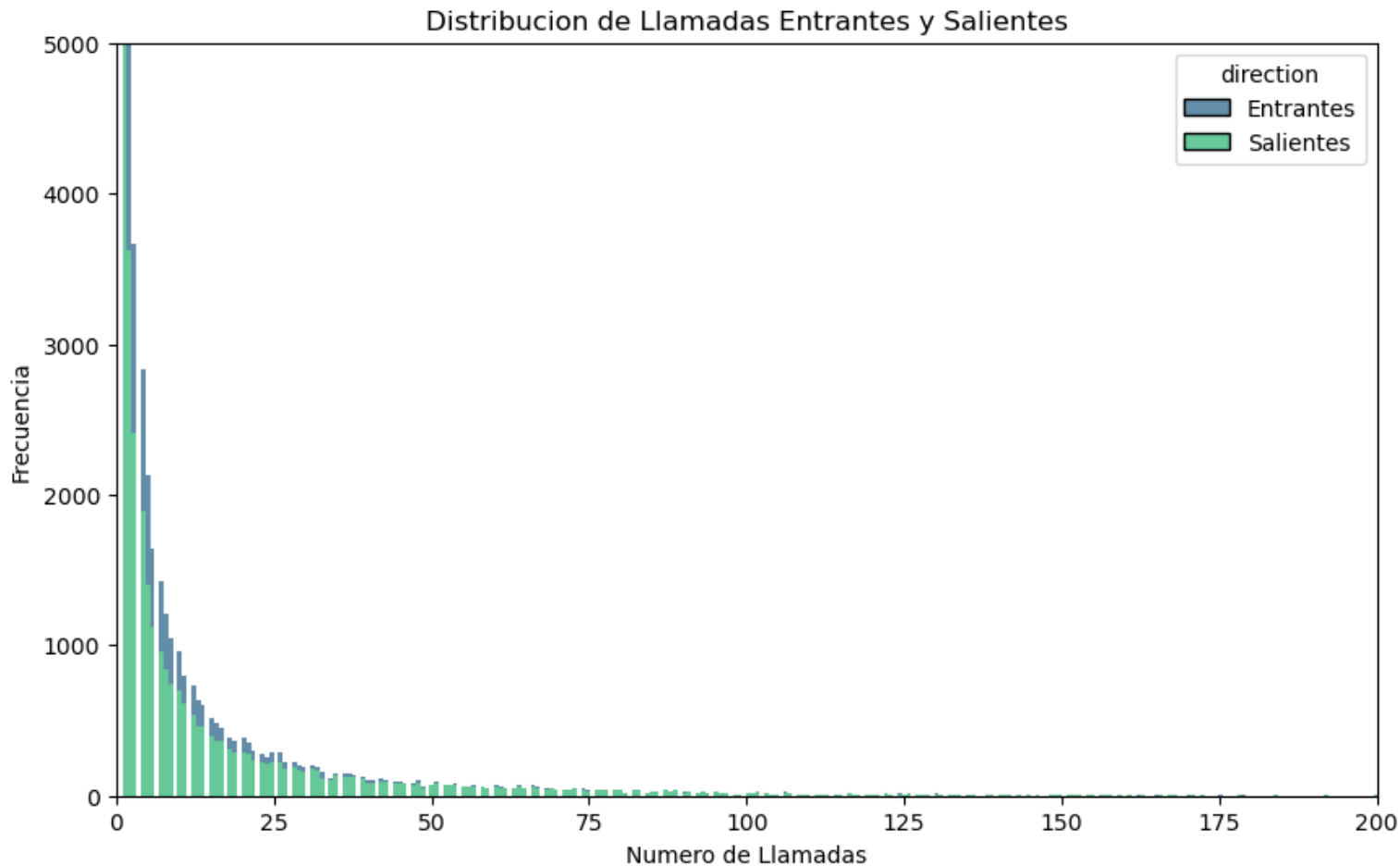


Recomendaciones

- Se podría realizar una jornada de entrenamiento para los operadores ineficaces que cuenten con menos de 90 días en la operación, ya que estos pueden tener algunas falencias en el manejo de herramientas.
- Se recomienda realizar un análisis de impacto en la relación con el cliente final, usando como variables los resultados de las encuestas.
- Realizar una revisión de los criterios de operadores ineficaces, y generar criterios basados en el tiempo de permanencia del operador en la compañía.
- Realizar un análisis aleatorio de algunas de las llamadas de los operadores ineficaces para determinar que otros factores podrían estar impactando.



Distribución de llamadas entrantes y salientes.



- Se puede notar en la gráfica que la mayor cantidad de llamadas son entrantes.



Valores atípicos

- En la gráfica de tiempo de espera se puede notar que hay una mayor cantidad de datos atípicos que en la de número de llamadas.

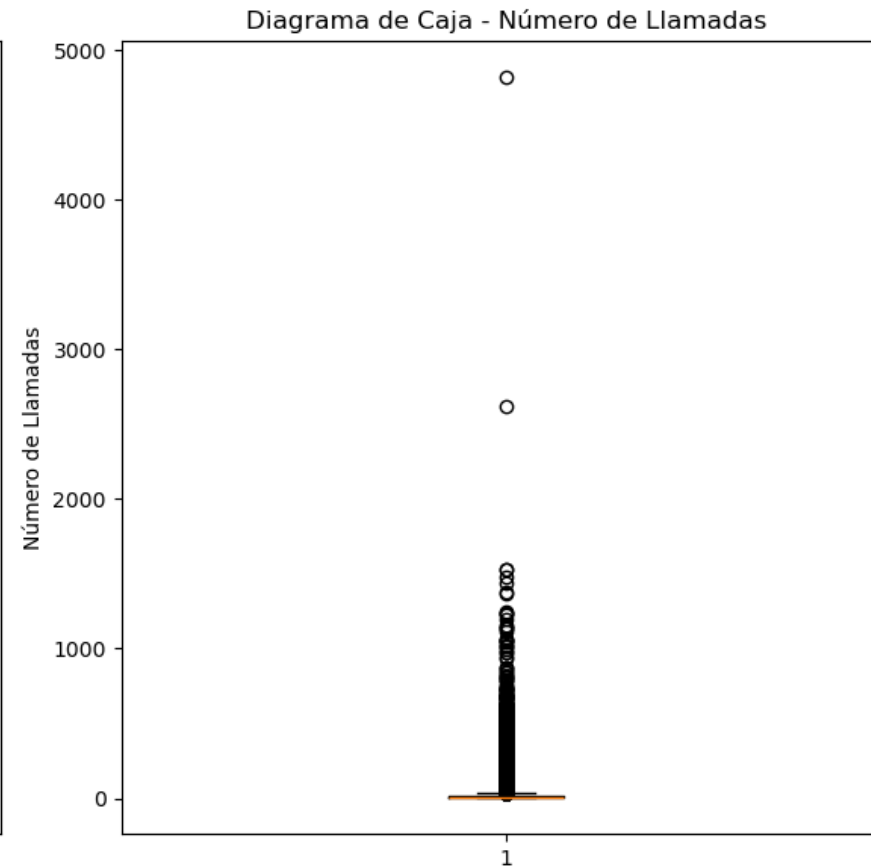
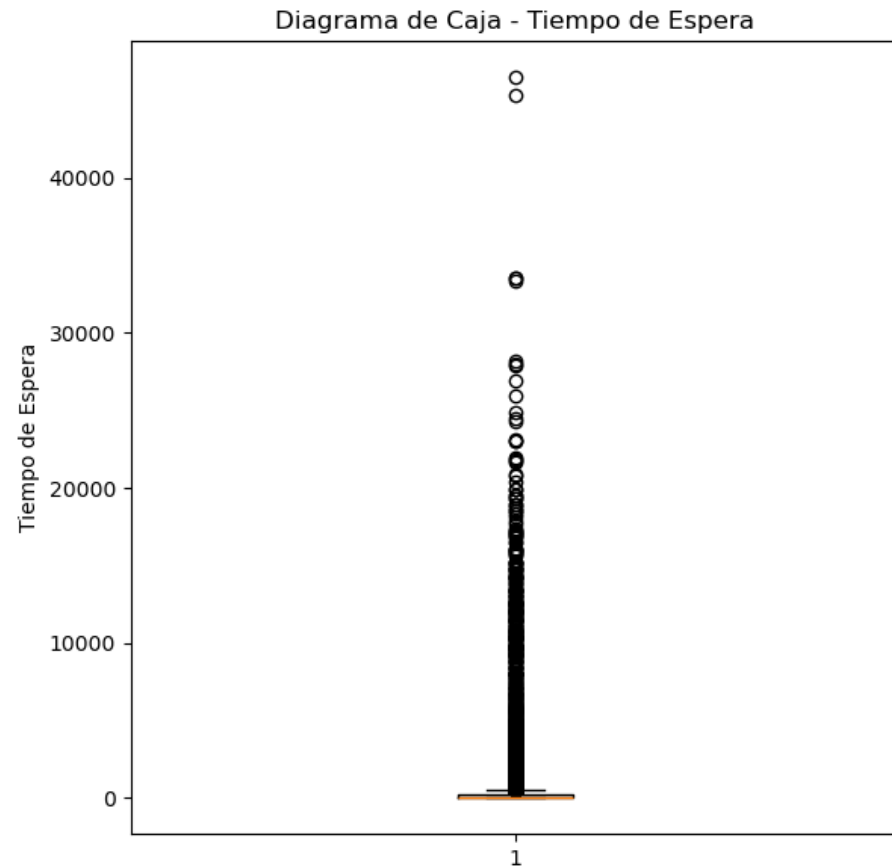
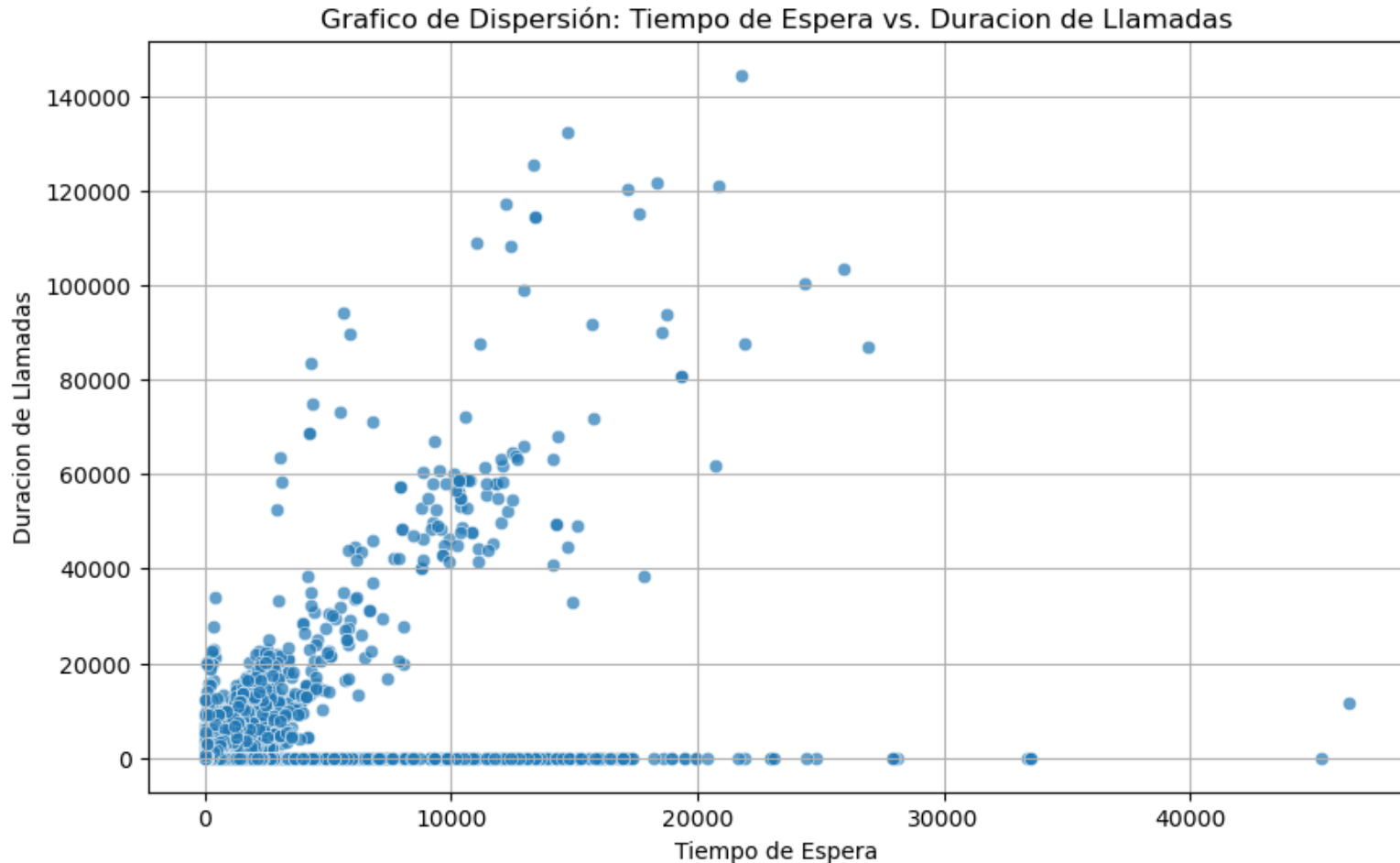


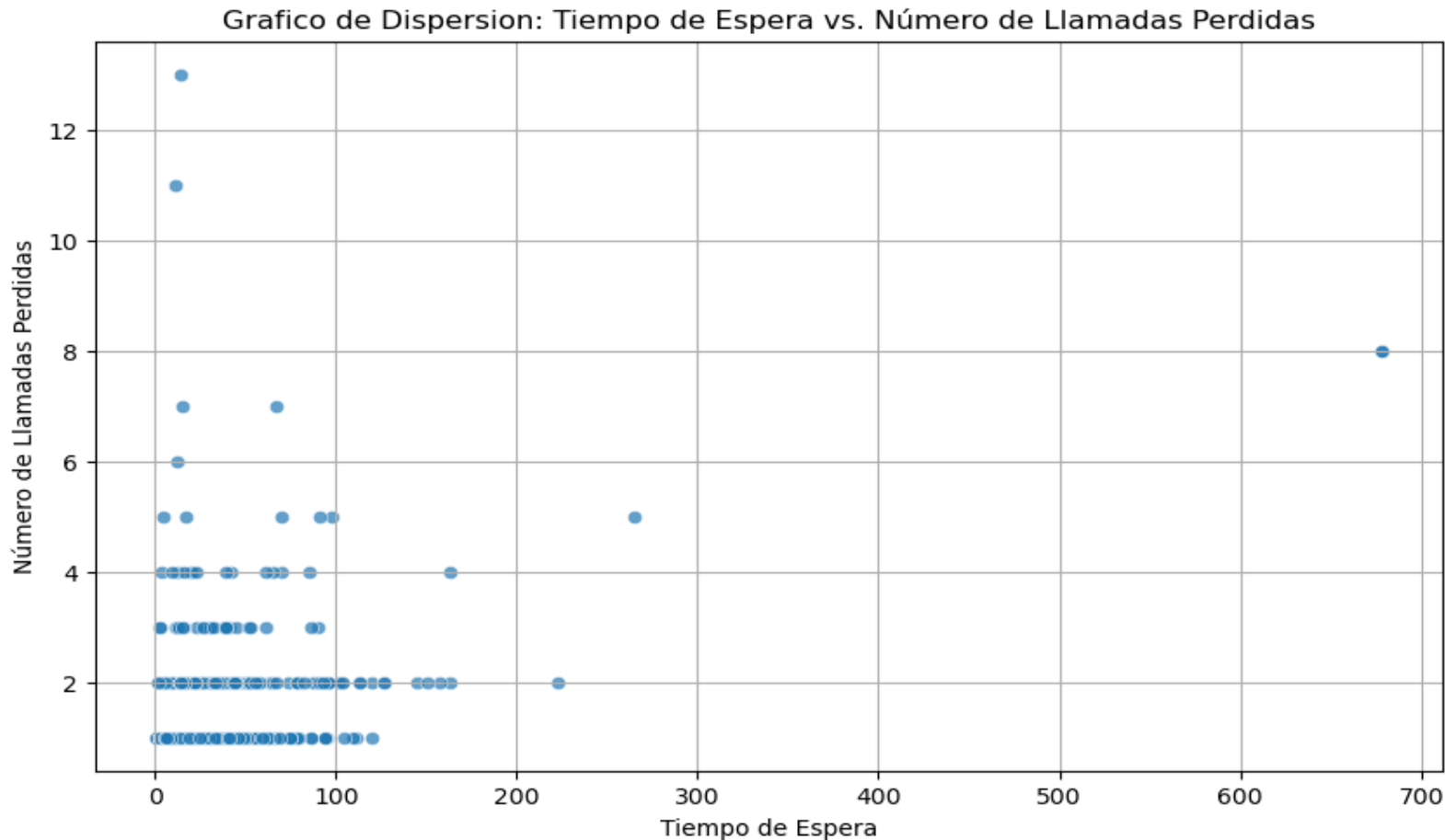
Gráfico de dispersión: Tiempo de Espera vs Duración de Llamadas



- Existe una correlación lineal ascendente entre estas dos variables, a medida que aumentan el tiempo de espera aumenta también la duración de las llamadas.



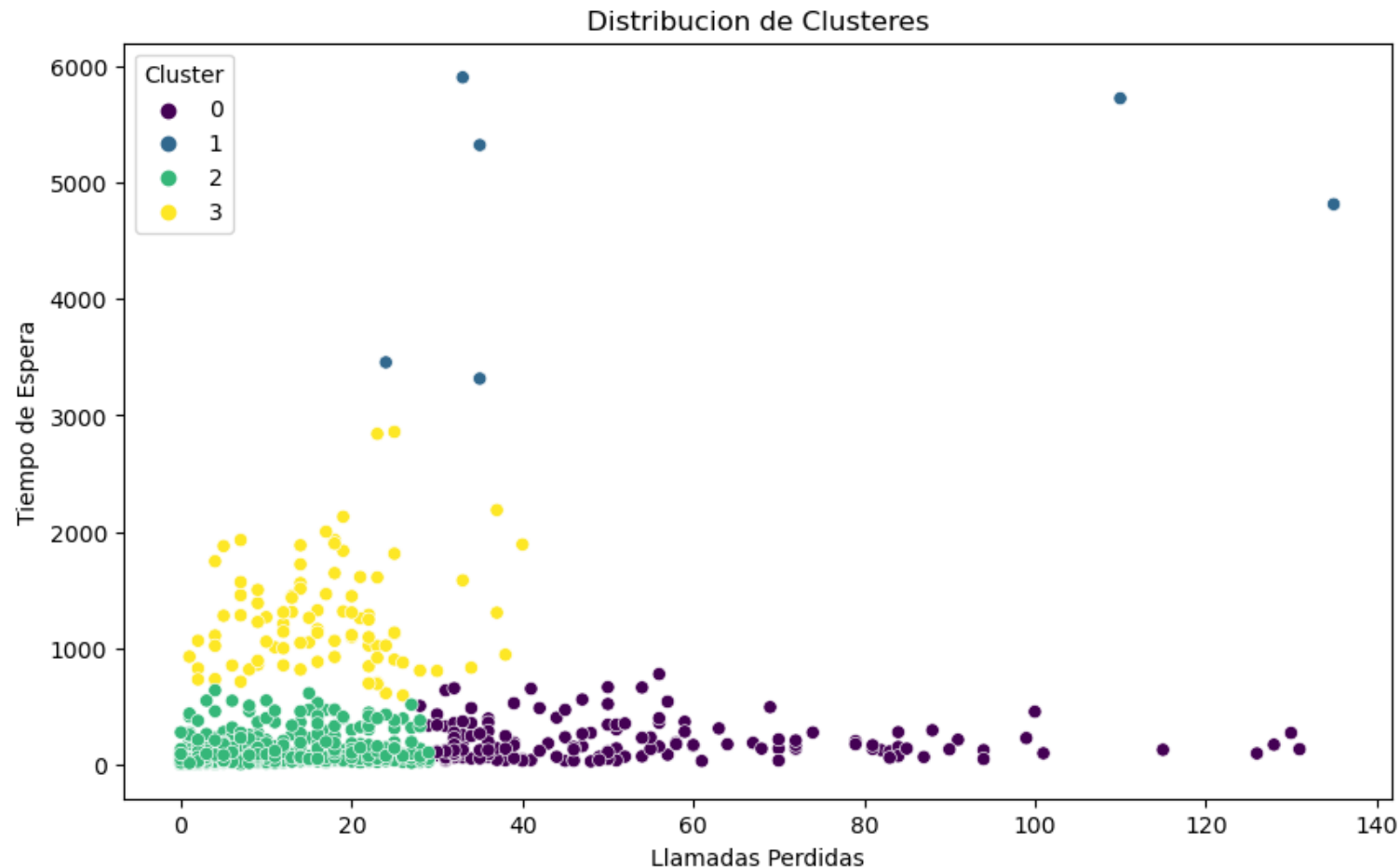
Gráfico de dispersión: Tiempo de Espera vs Número de Llamadas perdidas



- los datos cuentan con una tendencia, pero están divididos en subgrupos, por lo que se podría notar que hay otros factores que están impactando los datos.



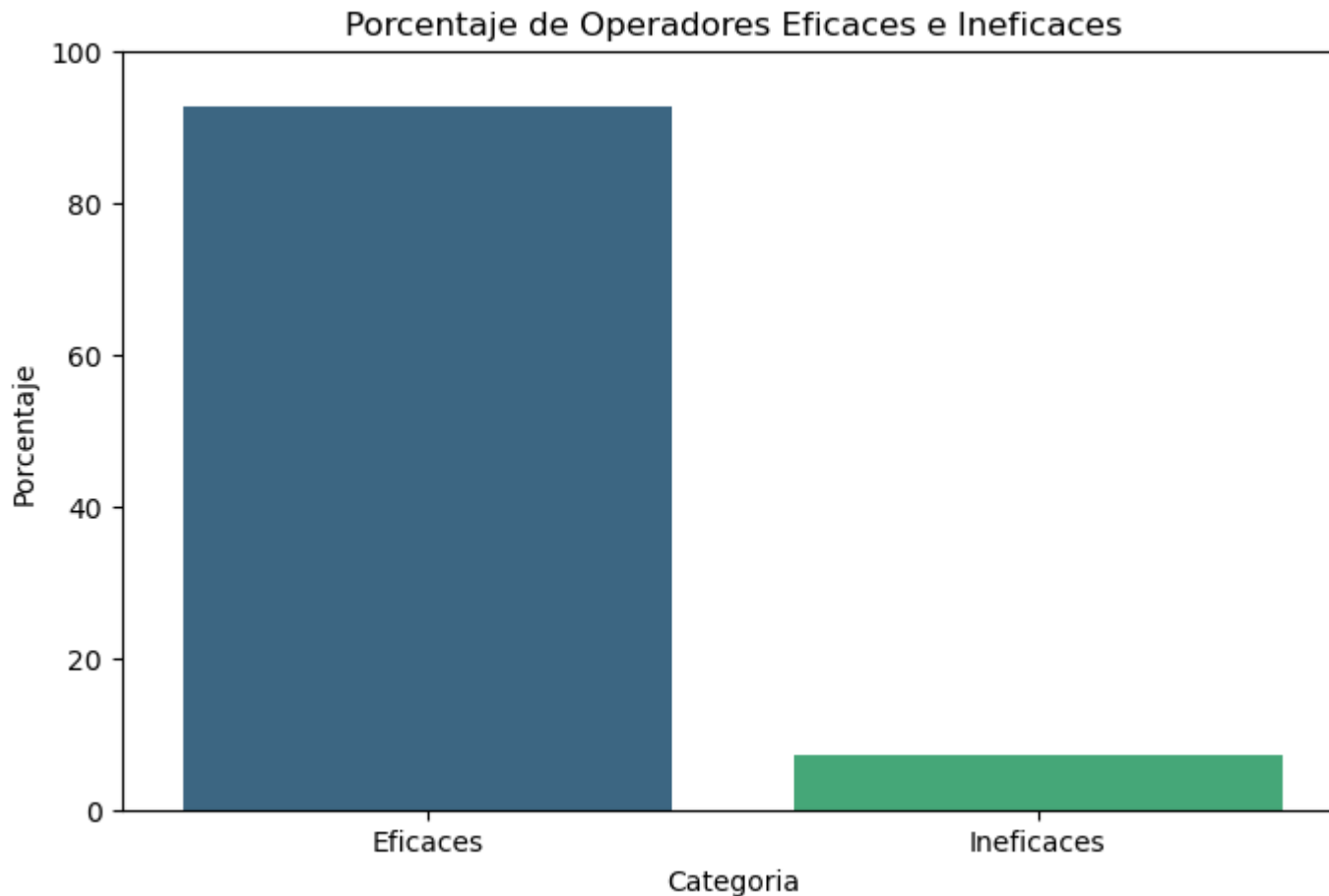
Distribución de los operadores en clústeres.



- Se definieron 4 clúster, que están bastante alineados con los parámetros establecidos en las empresas de servicio al cliente. Se puede notar que la mayoría de los operadores se encuentran ubicados en el clúster número 2 que tienen buenos resultados.
- En el clúster 3 y 1 se encuentran los operadores ineficaces ya que cuentan con un mayor tiempo de espera.



Porcentaje de operadores eficaces e ineficaces



- Se cuenta con menos del 10% de la población que han sido catalogados como operadores ineficaces, teniendo en cuenta los parámetros de llamadas perdidas y tiempo de espera alto.

