

Proyecto Final

Telecomunicaciones



Objetivo:

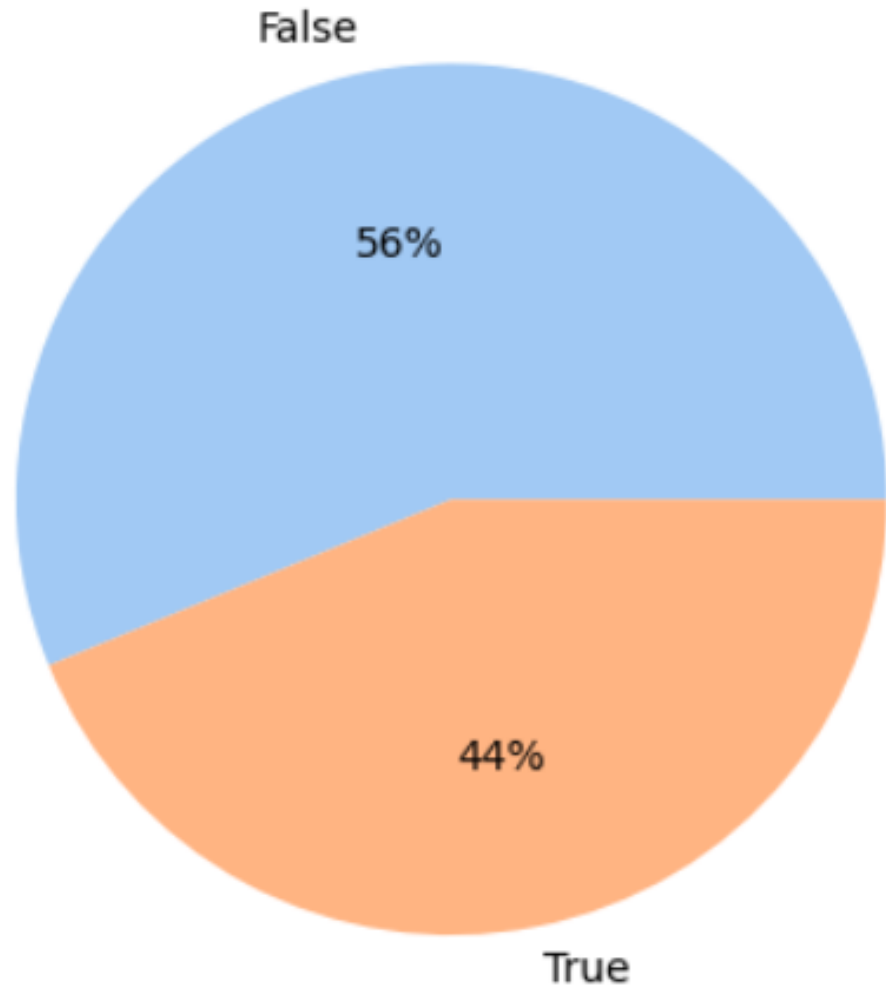
El servicio de telefonía virtual CallMeMaybe está desarrollando una nueva función que brindará a los supervisores información sobre los operadores menos eficaces. Se considera que un operador es ineficaz si:

- ☎ Tiene una gran cantidad de llamadas entrantes perdidas (internas y externas) ,
- ☎ Tiene un tiempo de espera prolongado para las llamadas entrantes y
- ☎ Tiene un número reducido de llamadas entrantes.

Operadores con baja productividad.



% de Llamadas Pérdidas

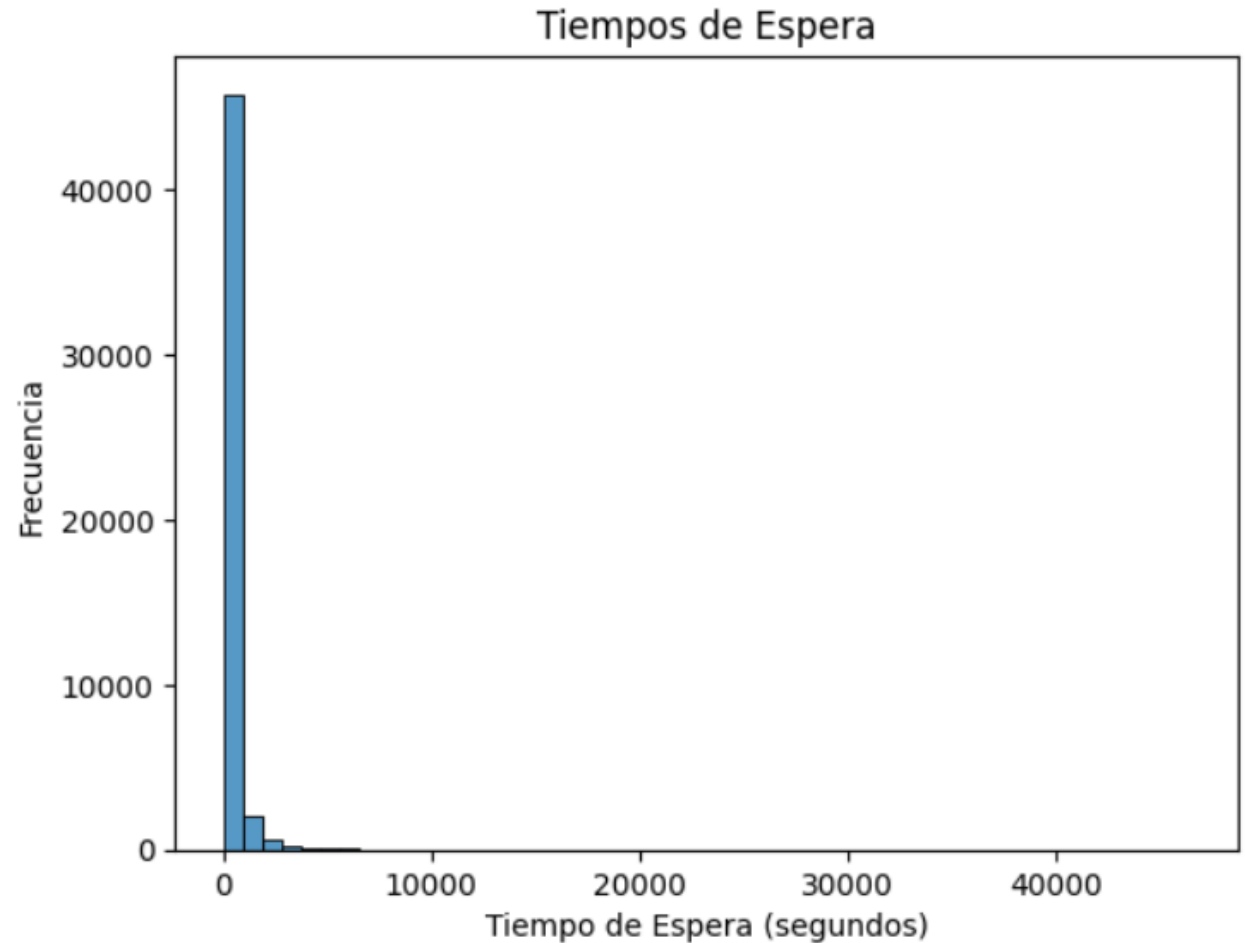


Los operadores contestan la mayoría de las llamadas, sin embargo, la cantidad de llamadas perdidas es de más del 40%

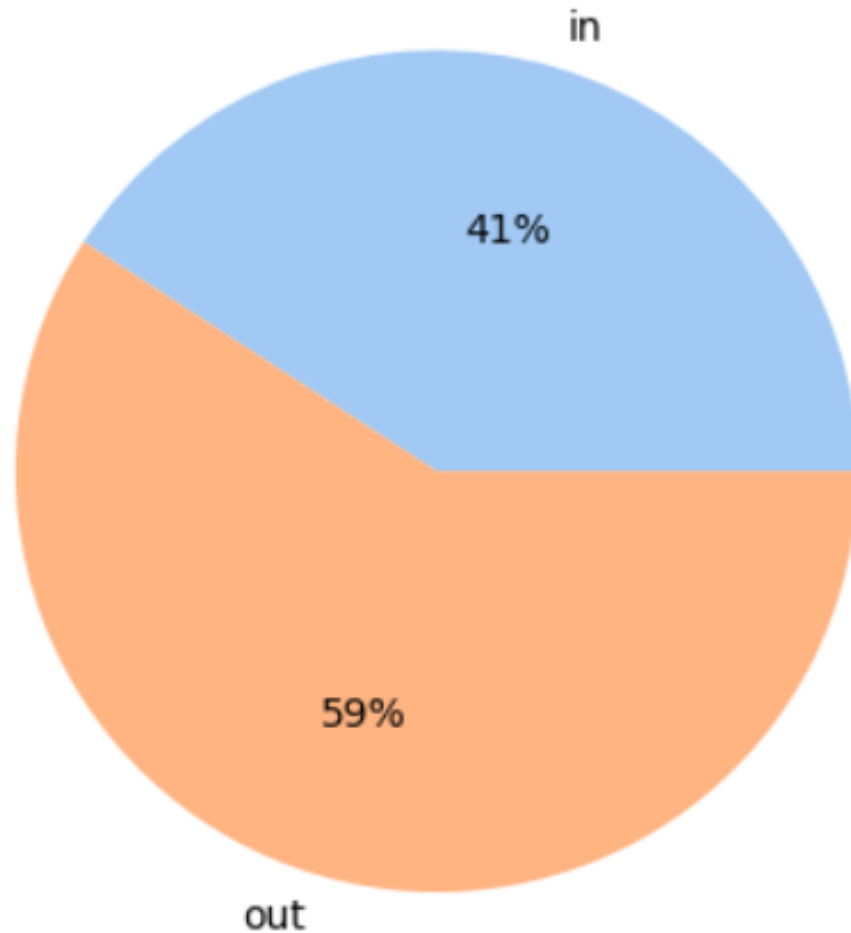
Tiempos de Espera entre llamadas

Tenemos una gran cantidad de registros que tienden al "0".

Se calculó el valor de la mediana, la cual es de 55 segundos, por lo que podemos comprobar que los clientes esperan menos de 1 minuto en ser atendidos. Este es un punto bueno para los operadores ya que el tiempo de espera es relativamente corto.



% de Llamadas Salientes



Esta premisa considera que los operadores son ineficaces si: Tiene un número reducido de llamadas salientes, en este caso el 59% de las llamadas son salientes, por lo que no es un número reducido de llamadas, es decir; este es un punto bueno para los operadores.



Conclusiones

Realizamos pruebas estadísticas a cada una de las afirmaciones, considerando lo siguiente:

Criterio 1: “% de llamadas perdidas”

- Definimos un umbral del 70% es decir consideramos que un operador con el 70% o más de sus llamadas perdidas puede considerarse como ineficaz, corrimos la prueba, el resultado fue que efectivamente un operador con ese “%” de llamadas perdidas es ineficaz.

Criterio 2: “Tiempos de espera prolongados entre llamadas”

- Definimos un umbral del 70% es decir consideramos que un operador que tiene un tiempo de espera por arriba del 70% de la media, puede considerarse como ineficaz, corrimos la prueba, el resultado fue que efectivamente un operador con esos tiempos de espera puede considerarse ineficiente.

Criterio 3: “% de Llamadas Salientes”

- Definimos un umbral del 70% es decir consideramos que un operador que atiende el 70% o menos de las llamadas salientes, puede considerarse como ineficaz, corrimos la prueba, el resultado fue que efectivamente un operador con ese % de llamadas, puede considerarse ineficiente.