

81,08 %

AnsweredRate

5000

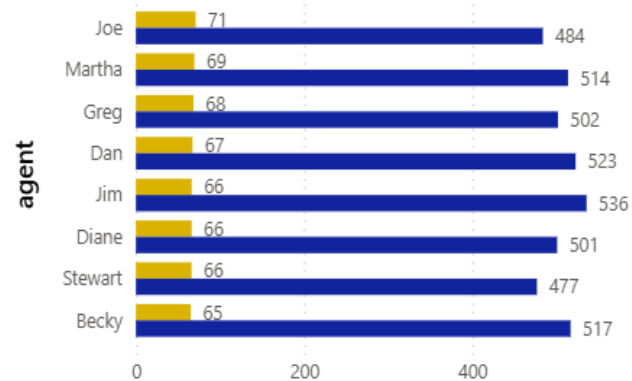
TotalCalls

89,94 %

ResolutionRate

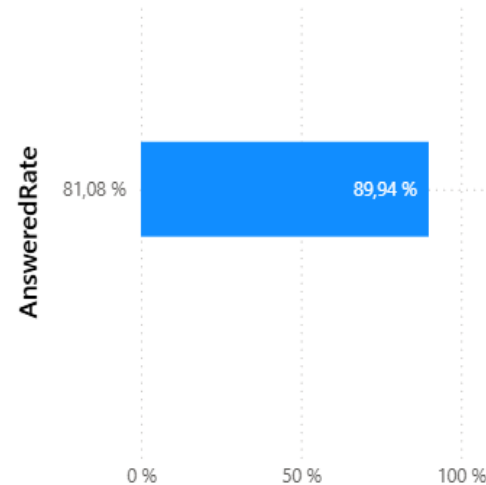
"Desempeño de agentes: volumen de llamadas y tiempo de respuesta"

● AvgSpeedOfAnswer ● TotalCalls



Se observan diferencias en el tiempo de respuesta entre agentes con volúmenes de llamadas similares, lo que sugiere oportunidades de mejora operativa.

Suma de ResolutionRate por AnsweredRate



La tasa de resolución es alta en relación con las llamadas contestadas, lo que indica un buen nivel de efectividad una vez iniciada la atención.

agent	TotalCalls	NotAnsweredCalls	NotResolvedCalls
Becky	582	105,00	53,00
Becky	593	109,00	48,00
Becky	624	122,00	47,00
Becky	631	114,00	55,00
Becky	633	110,00	52,00
Becky	633	132,00	49,00
Becky	638	124,00	53,00
Becky	666	130,00	51,00
Dan	582	105,00	53,00
Dan	593	109,00	48,00
Dan	624	122,00	47,00
Dan	631	114,00	55,00
Dan	633	110,00	52,00
Dan	633	132,00	49,00
Dan	638	124,00	53,00
Dan	666	130,00	51,00
Diane	582	105,00	53,00
Diane	593	109,00	48,00
Diane	624	122,00	47,00
Diane	631	114,00	55,00
Diane	633	110,00	52,00
Total			

Insight 1 Desempeño desigual entre agentes

Hallazgo:

Existen diferencias relevantes en el tiempo de respuesta entre agentes con volúmenes de llamadas similares.

Evidencia:

Agentes como *Joe* y *Martha* manejan volúmenes altos con mejores tiempos promedio que otros con carga similar.

Implicación:

Esto sugiere oportunidades de estandarización de buenas prácticas y coaching operativo.

Insight 3 Agentes con riesgo operativo

Hallazgo:

Algunos agentes presentan menor efectividad por mayor número de llamadas no contestadas o no resueltas.

Evidencia:

La tabla con formato condicional muestra agentes con efectividad < 70%.

Implicación:

Estos agentes deberían ser priorizados para entrenamiento o revisión de carga laboral.

Insight 2 Alta resolución condicionada por respuesta inicial

Hallazgo:

La tasa de resolución es alta una vez que la llamada es contestada.

Evidencia:

Con un Answered Rate de 81% se alcanza un Resolution Rate cercano al 90%.

Implicación:

Mejorar la atención inicial tendría impacto directo en la efectividad global del call center.

agent	TotalCalls	NotAnsweredCalls	NotResolvedCalls	AgentEffectiveness
Becky	582	105,00	53,00	72.85 %
Becky	593	109,00	48,00	73.52 %
Becky	624	122,00	47,00	72.92 %
Becky	631	114,00	55,00	73.22 %
Becky	633	110,00	52,00	74.41 %
Becky	633	132,00	49,00	71.41 %
Becky	638	124,00	53,00	72.26 %
Becky	666	130,00	51,00	72.82 %
Dan	582	105,00	53,00	72.85 %
Dan	593	109,00	48,00	73.52 %
Dan	624	122,00	47,00	72.92 %
Dan	631	114,00	55,00	73.22 %
Dan	633	110,00	52,00	74.41 %
Dan	633	132,00	49,00	71.41 %
Dan	638	124,00	53,00	72.26 %
Dan	666	130,00	51,00	72.82 %
Diane	582	105,00	53,00	72.85 %
Diane	593	109,00	48,00	73.52 %
Diane	624	122,00	47,00	72.92 %
Diane	631	114,00	55,00	73.22 %
Diane	633	110,00	52,00	74.41 %
Total				9,58 %