

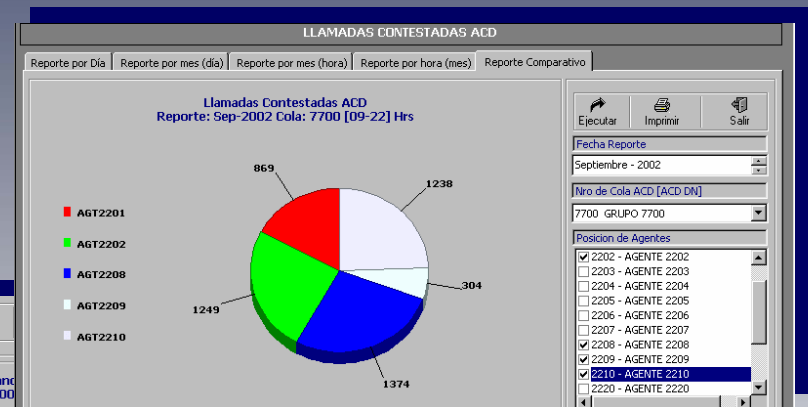
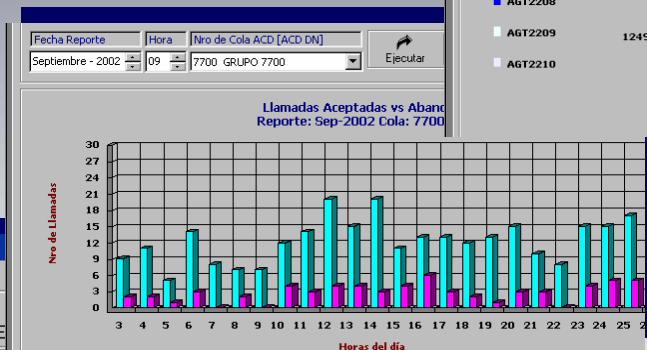
REPORTEADOR DE ACD PARA NORTEL

ACD Report

Reportes Grupos Reporte Agentes

Contestadas

- Llamadas Contestadas ACD
- Llamadas Salientes (Anexo)
- Tiempo Total Saliente (Anexo)
- Llamadas Entrantes (Anexo)
- Tiempo Total Entrantes (Anexo)
- Tiempo Total de Atencion ACD
- Tiempo Total de espera ACD
- Tiempo Total Estado Not Ready
- Tiempo Total de Ejecutado
- Tiempo Total de Retencion
- Tiempo Promedio de Atencion ACD
- Tiempo Promedio de espera ACD



OBJETIVO DEL SISTEMA

“Mejorar el nivel de atención de un centro de llamadas”

Por medio de una herramienta intuitiva que permite obtener gráficos y reportes de medición



CLIENTES ACTUALES

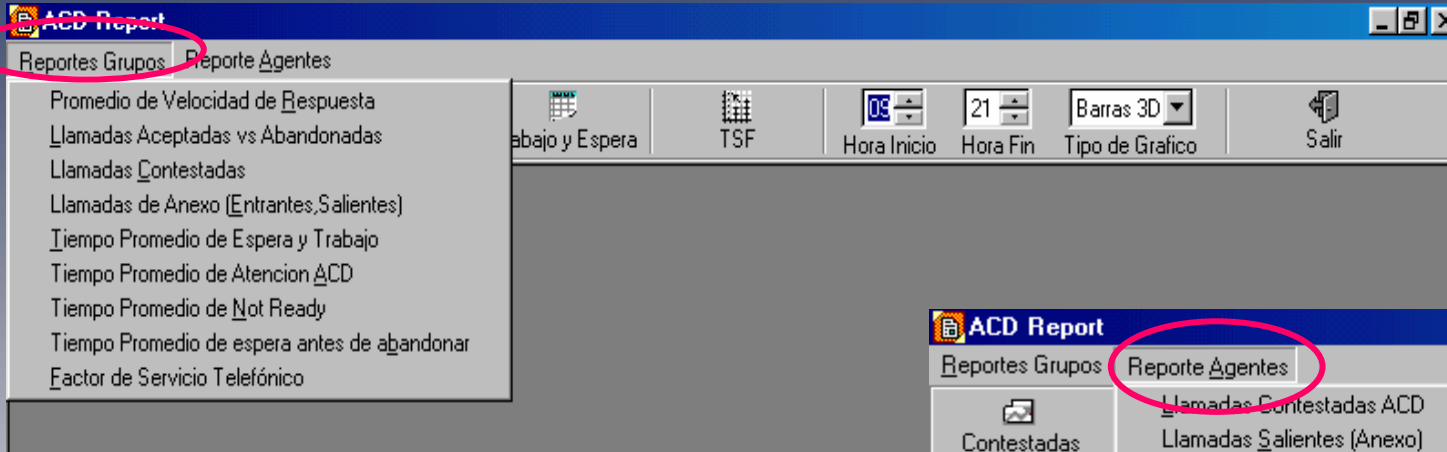
- ✓ TELEFONICA MOVILES
- ✓ PROFUTURO AFP
- ✓ VISANET
- ✓ QUIMICA SUIZA
- ✓ TECKNOQUIMICA
- ✓ INTRALOT (LA TINKA-PERU)
- ✓ INTERSEGURO
- ✓ MONTANA
- ✓ LABORATORIO PFIZER
- ✓ INTRALOT (COLOMBIA)
- ✓ IBERIA
- ✓ DIFARE (ECUADOR)
- ✓ SEGUROS LA POSITIVA
- ✓ PROCESOS MC PERU - MASTERCARD
- ✓ REYBANPAC (ECUADOR)
- ✓ UNIQUE S.A
- ✓ PRIMA AFP
- ✓ GLAXOSMITHKLINE PERÚ
- ✓ CÁLIDA
- ✓ CPPQ

PARÁMETROS BASICOS DE CONTROL

Para dar un buen servicio ,necesito información que me permita tomar acción rápida sobre los siguientes puntos:

- Factor de Servicio → ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que tengo?
- Tiempo de Firmado → ¿Todos los agentes disponibles para atender las llamadas?
- Hora Pico → ¿Cuál es? ¿Necesito redistribuir agentes?
- Medición de Not Ready → ¿Mucho trabajo colateral? O exceso de tiempo de Ocio.
- Productividad X agente → ¿Quién es el más/menos productivo?
¿Quién hace más/menos llamadas?
¿Qué tiempo promedio +/- por agente?
- Volumen de llamadas → Por día, mes, mes-hora, etc.
- Velocidad de respuesta → ¿A qué hora decae la velocidad?.

TIPOS DE REPORTES

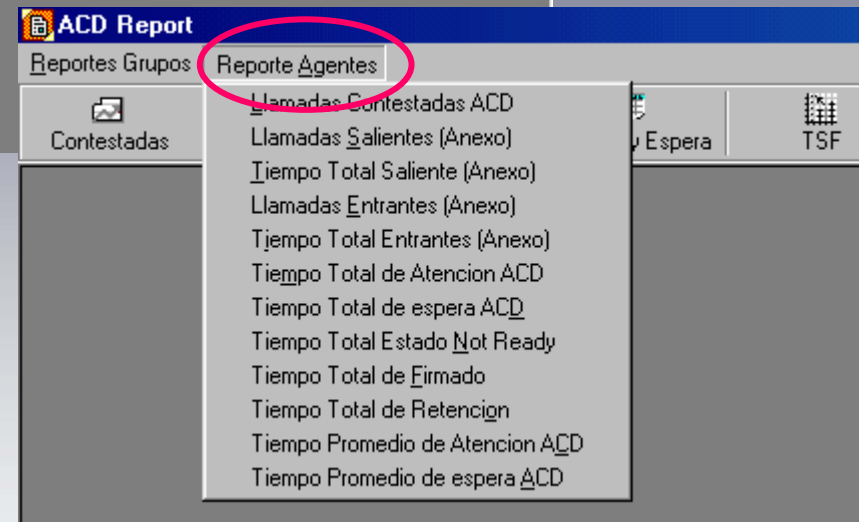


Reportes por Grupos:

Permite analizar y controlar el comportamiento del grupo.

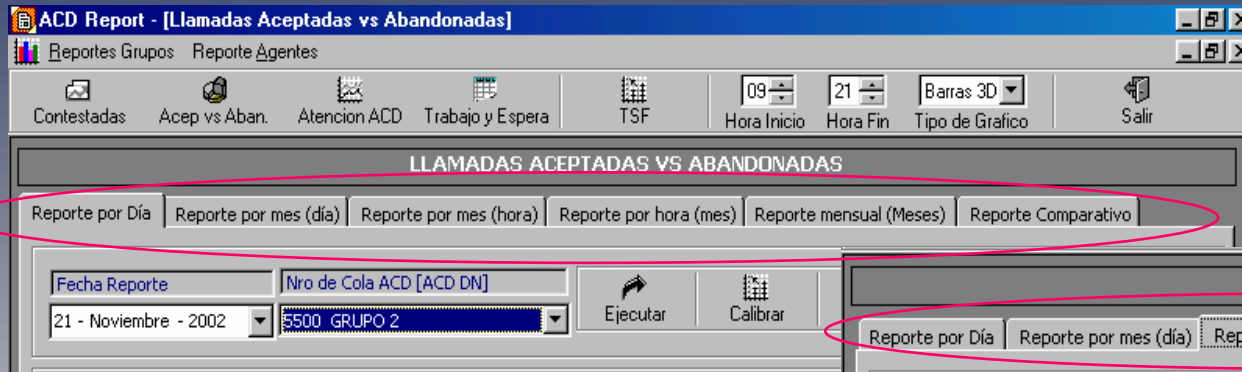
Reportes por agentes:

Permite analizar y controlar el comportamiento de cada agente.



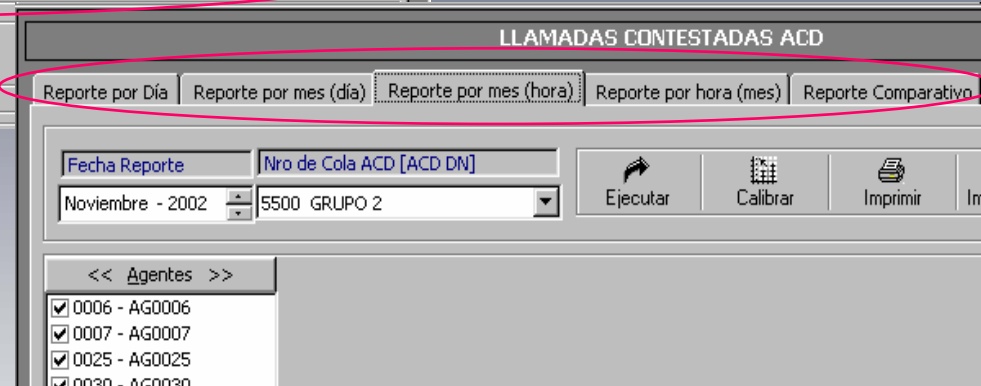
Reportes en gráficos y en texto.

OPCIONES DE CADA REPORTE



Reportes por Grupos:

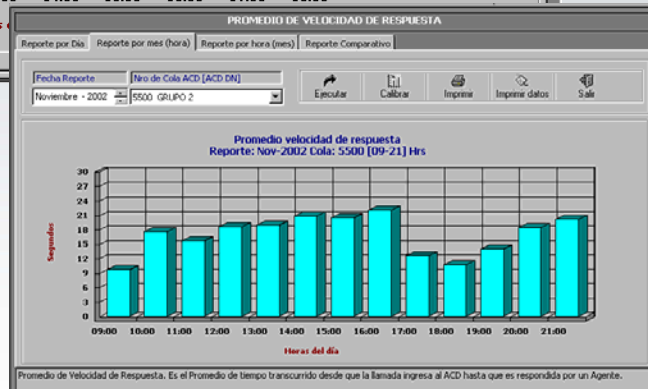
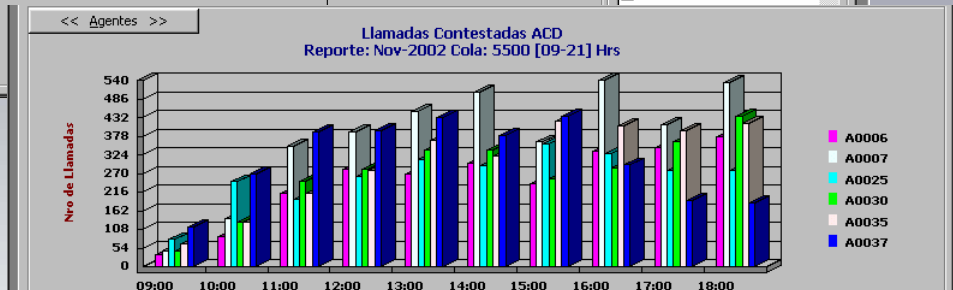
Ante cada opción se tiene una gama de reportes que facilitan el análisis de información.



Reportes por agentes:

Ante cada opción se tiene una gama amplia de reportes y se puede analizar los agentes que interesa analizar.

TIPOS DE REPORTES



21/12/02

Llamadas Contestadas ACD | Reporte por mes (hora)

FECHA: Noviembre 2002 [00-23] Hrs
ACD/DN: 5500 GRUPO 2

Llamadas Respondidas, Numero de Llamadas de ACD que son respondidas por el agente. Incluye Llamadas de Conversión de otra cola.

HORA	LLAMADAS CONTESTADAS
IDENTIFICACION DE AGENTE: 0006 AG0006	
09	35
10	86
11	211
12	260
13	267
14	299
15	290
16	333
17	345
18	376
19	449
20	397
21	427
TOTAL AGENTE	3,746
IDENTIFICACION DE AGENTE: 0007 AG0007	
09	46
10	139
11	348
12	392
13	450
14	505
15	361
16	539
17	413
18	523
19	522
20	440
21	525
TOTAL AGENTE	5,220
IDENTIFICACION DE AGENTE: 0025 AG0025	
09	78
10	246
11	195
12	262
13	310
14	291
15	356
16	327
17	278
18	280
19	237
20	341
21	290

Reportes gráficos y en texto

REVISIÓN DE UN CASO REAL

Situación:

Una empresa del sector financiero que controlaba su centro de llamadas con un parámetro general por mes.

“Llamadas abandonadas vs llamadas totales”

Observación:

Esta forma de control no permite una medición de la calidad de atención.

Sí un cliente es atendido despues de esperar más 20 segundos..segun el Factor de Calidad de Servicio..esta llamadas es de mala calidad de atención.

Preguntas a responderse

REPORTES POR GRUPO:

***Factor de servicio telefónico:**

Reporte Hora/mes: Cuál es la hora crítica del mes?

Reporte Mes/hora: De esa hora crítica, cuales son sus valores diarios y qué día es el más crítico?

Factor de Servicio telefónico: Cómo estamos?

***Llamadas Aceptadas vs Abandonadas**

REPORTES POR AGENTES:

***Tiempo total de firmado**

¿Hay suficientes agentes disponibles en las horas críticas?

***Tiempo total de estado Not Ready**

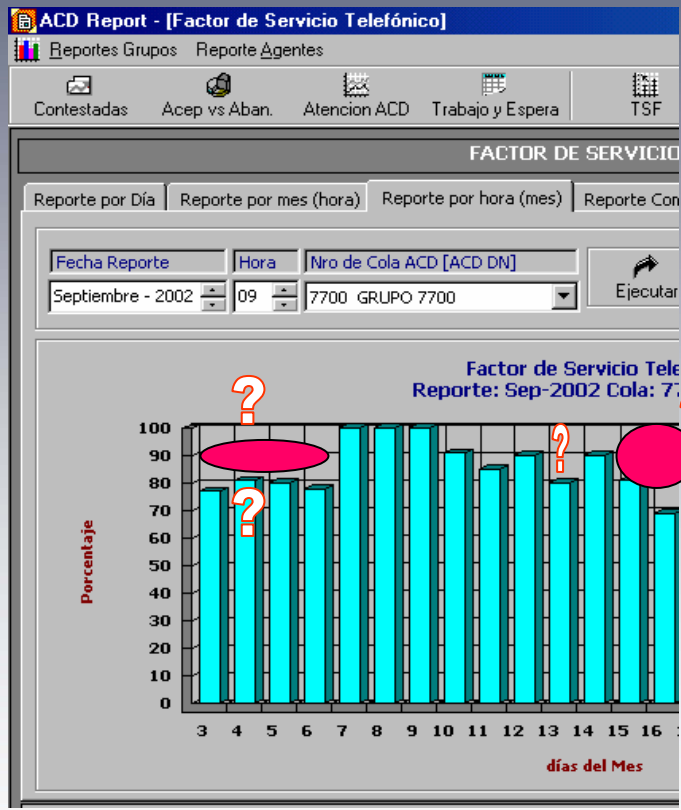
¿Porqué se ponen en not ready?

***Tiempo total de llamadas entrantes al anexo (no acd).**

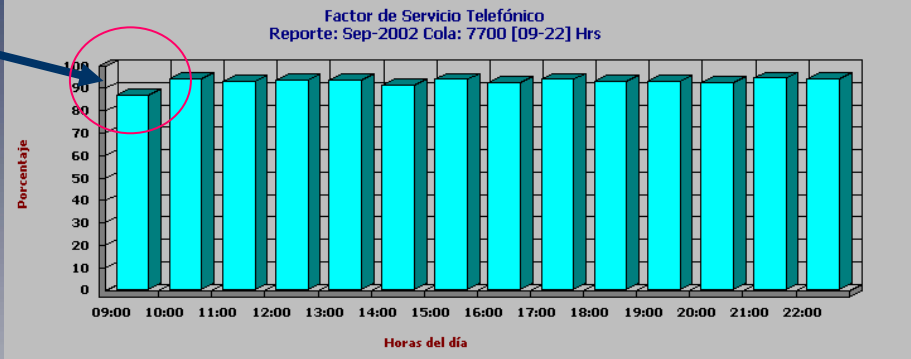
¿Porqué algunos agentes tienen más del doble de tiempo que otros agentes.?

FACTOR DE SERV. TELEFÓNICO

Hora crítica **9:00** reporte promedio mes



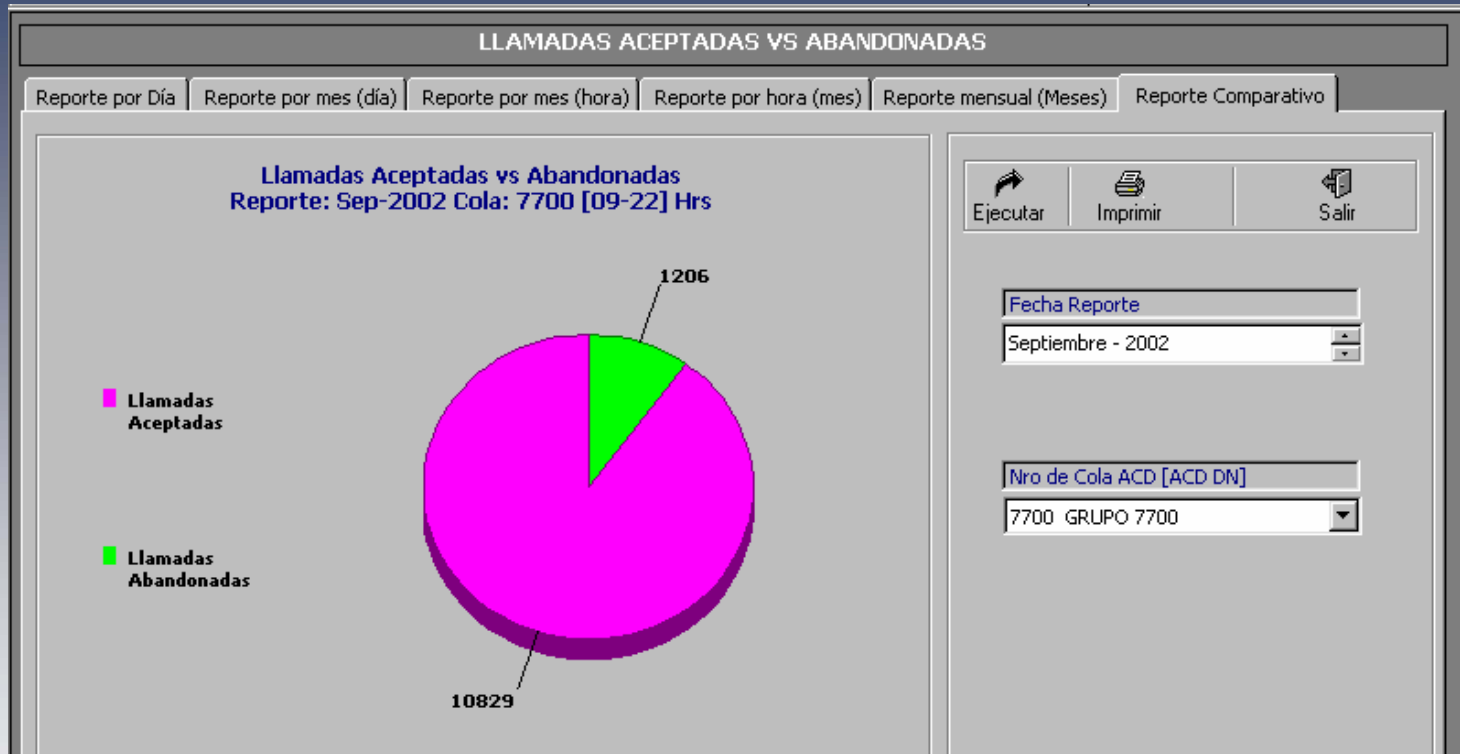
Filtrando las 9:00, muestra varios días de bajo rendimiento.



El factor de servicio promedio del mes es razonable, 93%, pero...

09	87.08
10	94.31
11	93.11
12	93.64
13	93.67
14	91.57
15	93.93
16	92.43
17	93.96
18	93.21
19	93.04
20	92.78
21	94.61
22	94.39
TOTAL PROMEDIO EN PORCENTAJE	93.00

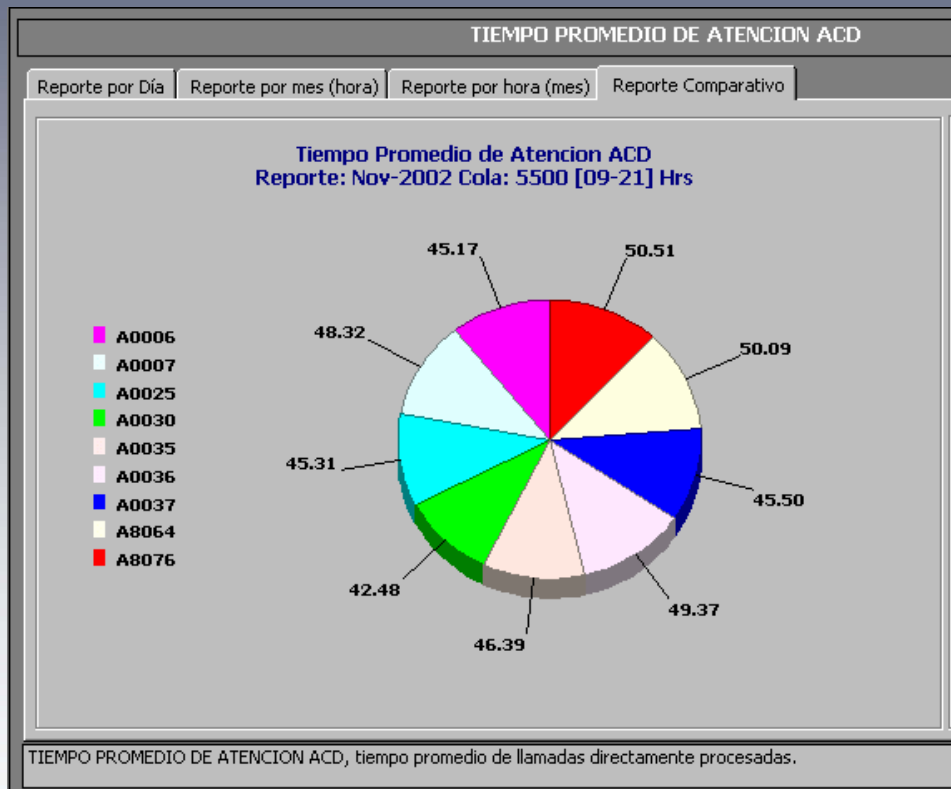
LLAMADAS ACEPTADAS VS ABANDONADAS



La relación llamadas abandonadas vs aceptadas es de 11.13%, en el mes de setiembre.

REPORTES POR AGENTES

Tiempo promedio de atención.



*¿Qué agentes han contestados mayor cantidad de llamadas?

*¿Cuánto tiempo en promedio demora cada agente en atender cada llamada?

FACTOR DEL SERVICIO TELEFÓNICO

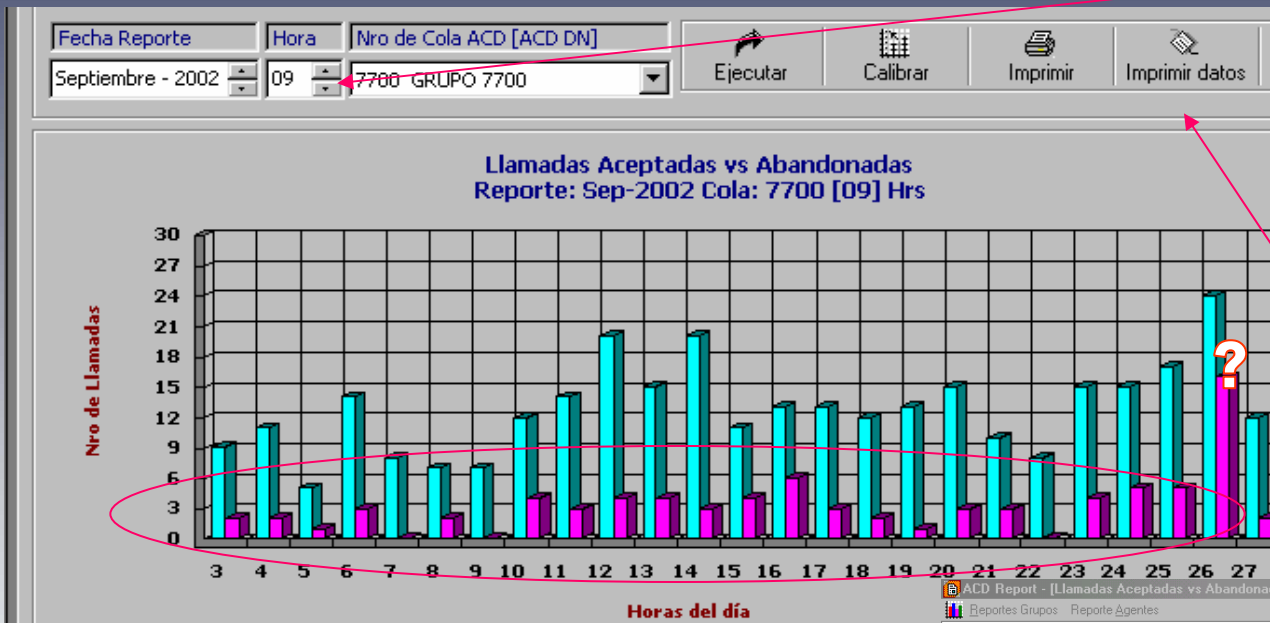
Normalmente se recomienda definir un factor de servicio de acuerdo al tipo de negocio y revisar la información en base a este parámetro. En este caso se observa una desviación a las 9:00 am

Situaciones a revisar:

1. Muchas llamadas a esa hora.
2. Los agentes no están disponibles a las 9:00.
3. Mucho tiempo de Not Ready a las 9:00
4. El promedio de tiempo de atención es alto a esa hora, etc.

El sistema tiene los reportes suficientes para responder a estas preguntas, a modo de ejemplo veremos algunos reportes para entender lo que pasa de 8:00 a 9:00

LLAMADAS ACEPTADAS VERSUS ABANDONADAS 08:00 A 09:00



Este reporte muestra el comportamiento de 8:00 a 9:00 de todos los días del mes de Setiembre.

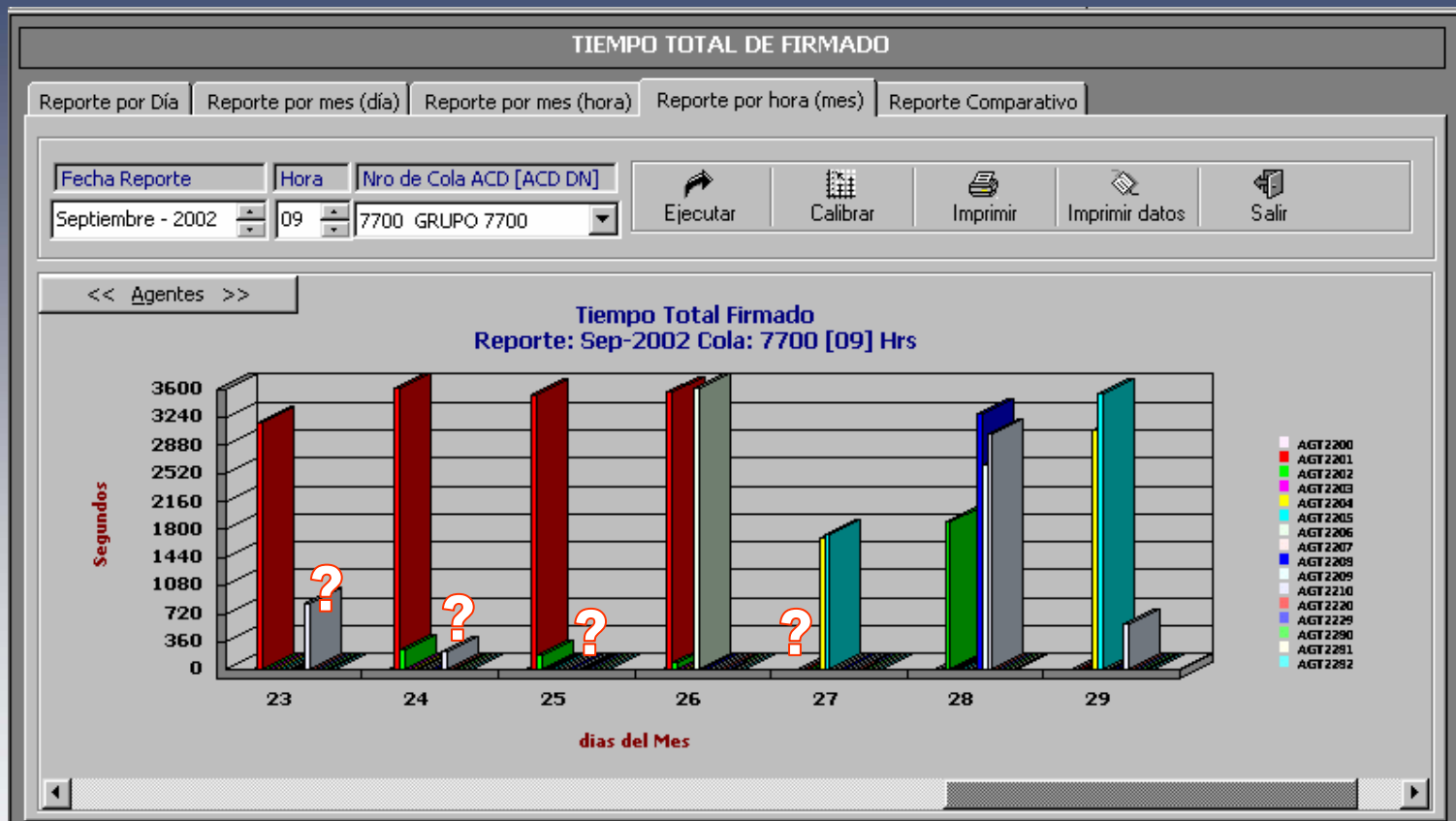
Con reportes en texto podemos tener detalle.

La relación abandonadas vs aceptadas de 8:00 a 9:00 es de 25.3% es más del doble del promedio del mes (11.13%).

LLAMADAS ACEPTADAS VS ABANDONADAS

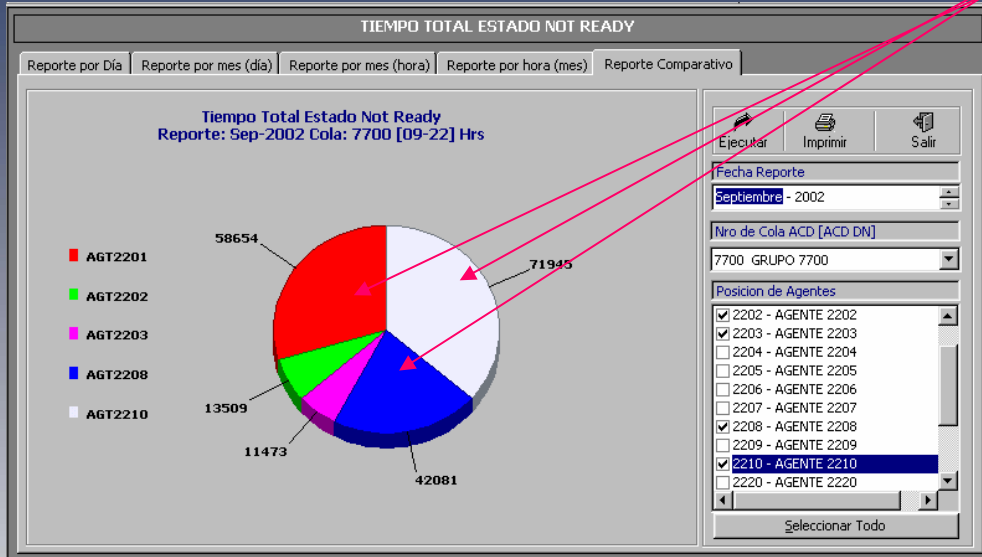
Fecha Reporte	Nro de Llamadas Aceptadas	Nro de Llamadas Abandonadas
19/09/02	12	2
20/09/02	13	1
21/09/02	15	3
22/09/02	10	3
23/09/02	8	0
24/09/02	15	4
25/09/02	15	5
26/09/02	17	5
27/09/02	24	16
28/09/02	12	2
29/09/02	8	1
TOTAL LLAMADAS :	328	83

¿CUÁNTOS AGENTES HAY FIRMADOS DE 8:00 A 9:00?

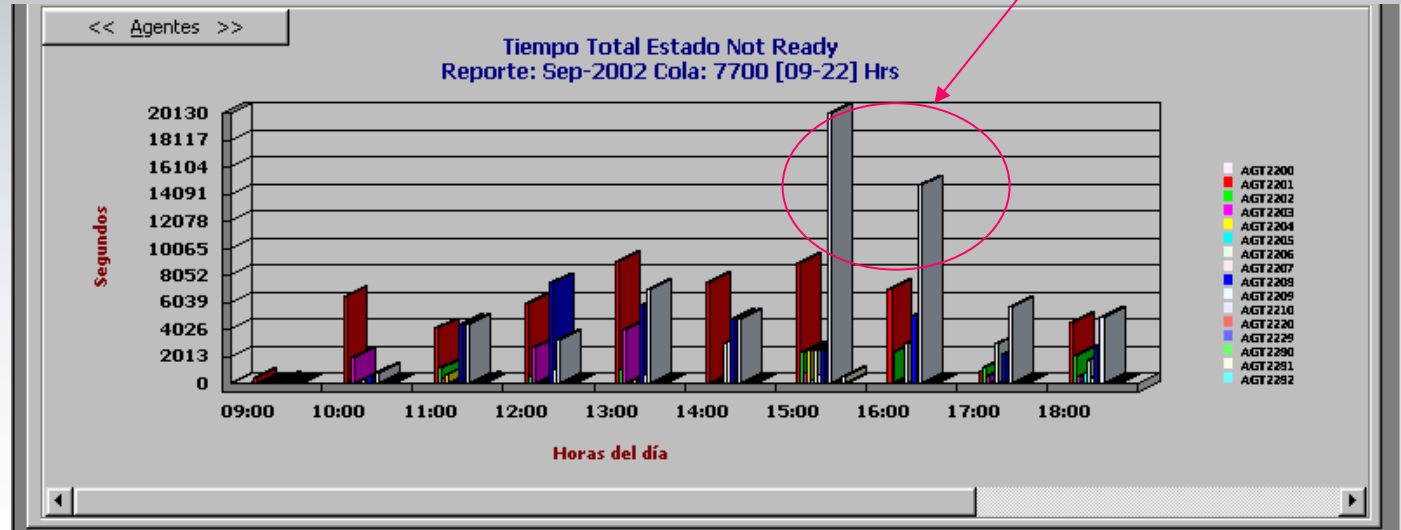


El gráfico muestra que los días 23,24 y 25 solo un agente disponible, y el 27 dos agentes estuvieron aproximadamente 30 minutos (1,800 segundos) de la hora. ¿Cuántos agentes debieron estar disponibles para atender?

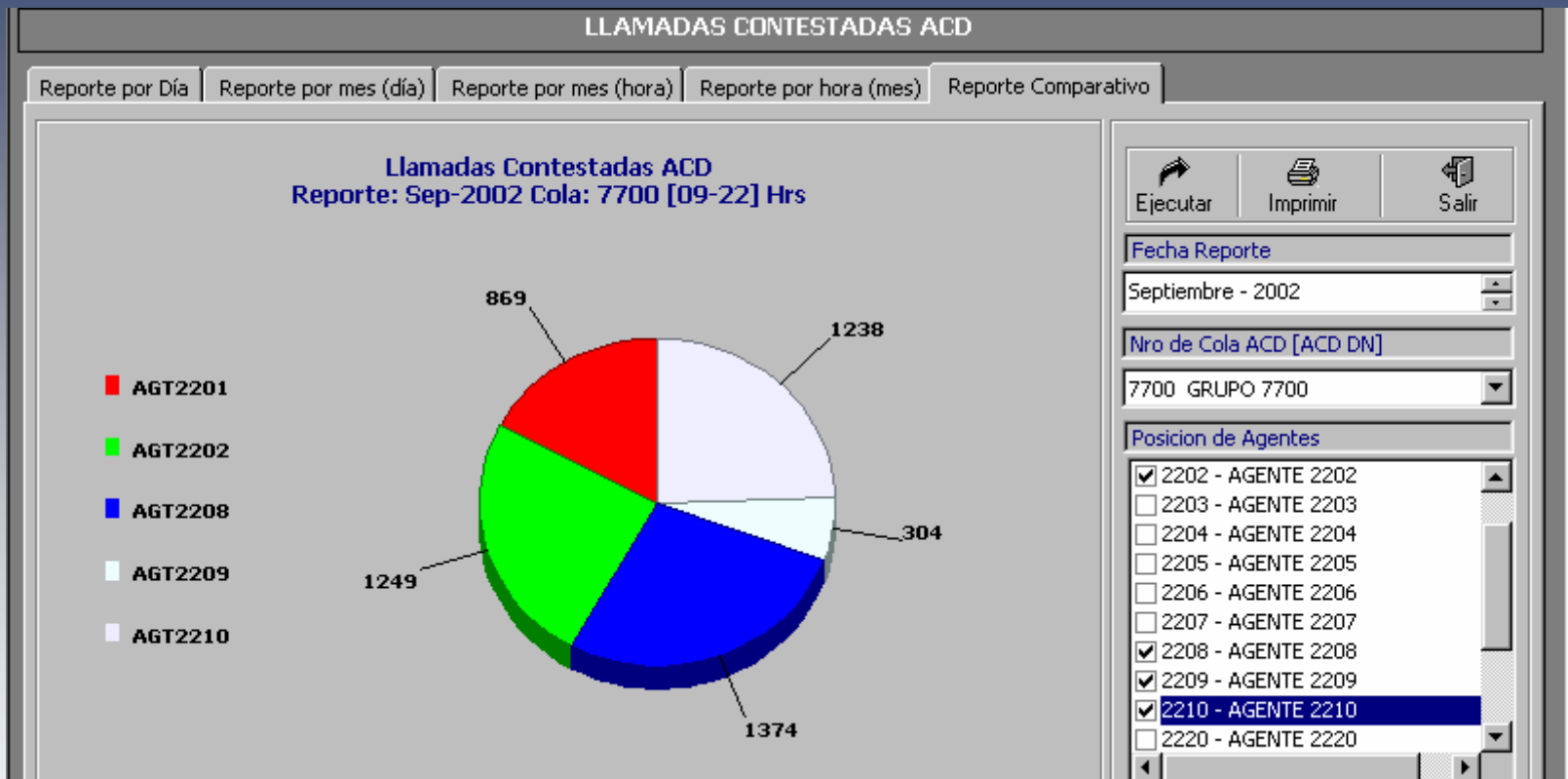
TIEMPO TOTAL DE NOT READY



Agentes con "Not Ready" Excesivos.

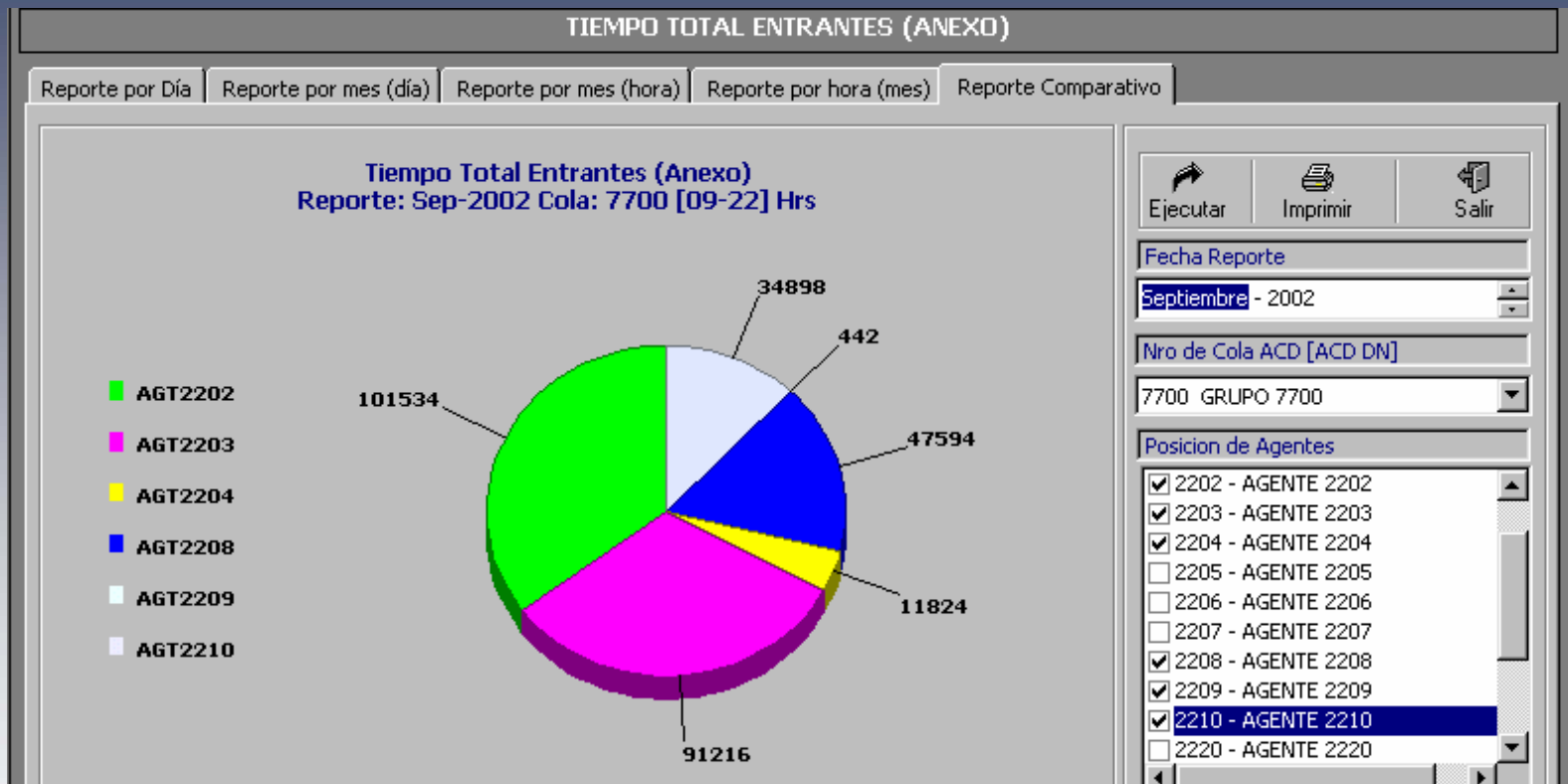


LLAMADAS CONTESTADAS



¿Cuál es la cantidad de llamadas en promedio que debería contestar cada agente por mes?

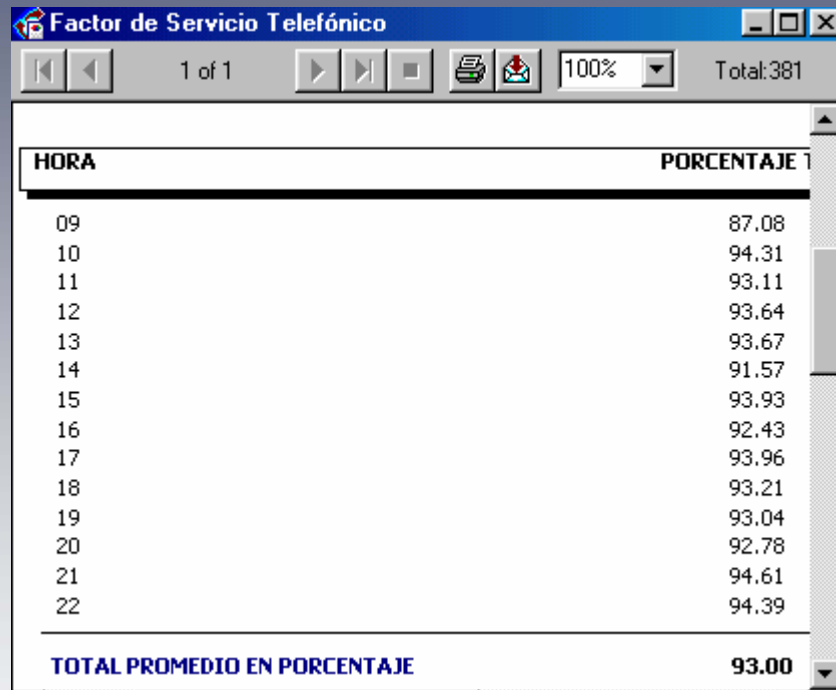
LLAMADAS ENTRANTES AL ANEXO



¿Los tiempos de llamadas entrantes de anexo (tecla dn) son coherentes ?
Estos son tiempos no ACD.

RESUMEN

Se debe revisar el parámetro factor de servicio telefónico promedio hora /mes y evaluar las horas que tienen menor valor.



HORA	PORCENTAJE
09	87.08
10	94.31
11	93.11
12	93.64
13	93.67
14	91.57
15	93.93
16	92.43
17	93.96
18	93.21
19	93.04
20	92.78
21	94.61
22	94.39
TOTAL PROMEDIO EN PORCENTAJE	93.00

Lo anterior como un punto inicial y evaluando los otros parámetros (velocidad de respuesta, Not Ready, disponibilidad, etc.) Se puede corregir las desviaciones que se encuentran.

NUESTRAS OFICINAS



**Av. Javier Prado Este 1516
San Isidro
Lima Perú
+51 (1) 225 3000**



**Calle Seoane 132 Of. 24
Edif. Valdivieso
Santa Cruz - Bolivia
+591 (3) 332 1174**



**Calle La Cinta. Edif. Granada
Urb. Las Mercedes
Caracas - Venezuela
+58 (212) 991 8247**



**Calle 76 19-24 Of. 407
Edif. Centrum
Bogotá - Colombia
+57 (1) 604 2700**