



**Segmento:
Call Center
Inbound**

**Optimizando las campañas inbound
Revisando la importancia del Nivel de Servicio en un call.
Ganando competitividad con tecnología.**

El nivel de servicio es el parámetro habilitador de un call para que pueda enfocarse con tranquilidad en la gestión del cliente.
El presente documento hace una revisión del nivel de servicio y analiza con un simulador la relación que tiene el nivel de servicio con la disponibilidad del agente en el call.

Escenarios:**Puntos claves:**

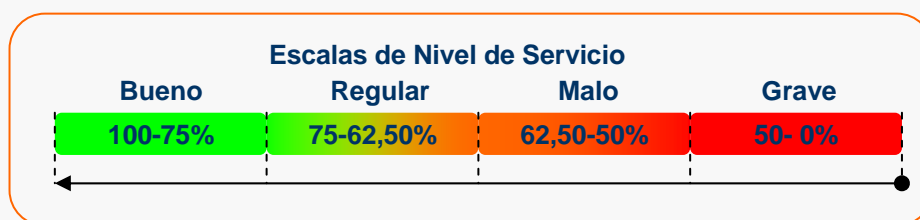
- Nivel de servicio
- Velocidad de respuesta
- Relación nivel de servicio y calidad de atención

Precisando el concepto “nivel de servicio” (ns)

Es el porcentaje de “llamadas resueltas” de clientes antes de un tiempo límite. Se entiende por Llamadas resueltas las “Contestadas por el agente” y “Abandonadas” (Nota 1). El tiempo límite que se usa en la mayoría de call es de 20 segundos.

Por ejemplo un Nivel de Servicio de 80% quiere decir, que el 80% de llamadas fueron contestadas ó abandonaron en un tiempo menor ó igual a 20 segundos, esto se conoce como 80/20.

Dependiendo de las exigencias del negocio se puede definir un “nivel de Servicio objetivo” con un tiempo limite especifico tal como 90/20 ó 90/15 De nuestra experiencia tenemos los siguientes quiebres para el nivel de servicio, considerando un tiempo umbral de 20 segundos:



Otro parámetro clave es la Velocidad de respuesta (ASA, Average Speed of Answer), el cual indica que tan rápido contesta el call la llamada ó cuanto tiempo estuvieron los clientes esperando antes de ser atendidos.

Nivel de servicio (ns) y calidad de atención

Se puede tener un buen ns pero al mismo tiempo los agentes podrían:

- No entender los requerimientos del cliente y llenar erróneamente el formulario.
- Brindar mala información.
- No cumplir el propósito de la llamada (venta ó servicio).

Después de todo, el nivel de servicio establece que la mayoría de llamadas esperen cierto tiempo antes de ser atendidas.

La tecnología de call solo, no mide de forma completa si los agentes y la organización obtienen el propósito real de la llamada.

Se requiere de la mano, una administración de calidad de servicio, enfocada en la gestión del call. **Un buen nivel de servicio es un habilitador para una gestión integral de la calidad de un call.**

Un pobre nivel de servicio se refleja en la productividad, los clientes manifiestan su malestar al agente que les atiende, el agente empieza disculpándose ó si no lo hace, el cliente esta con el malestar encima, muchas llamadas de este tipo afectan a los agentes quienes con la sobrecarga de llamadas son menos exactos y pueden llegar a ser menos amigables, generando errores de atención lo cual contribuye a la baja productividad y afecta la calidad de la gestión.

Nivel de servicio y calidad de gestión van de la mano, para tener un óptimo rendimiento del call center.

Nota 1: Formula estándar, ns= (Nro. Llam.atendidas,abandonadas hasta el T.umbral)/ (Nro. Llamadas totales)
La formula tiene variantes. Para revisar las variantes favor ponerse en contacto con NETVOX.

Escenarios:**Nivel de servicio como habilitador de la gestión de calidad.**

En un escenario real, establecer y mantener un nivel de servicio por arriba de un valor objetivo (para pasarle la posta a la gestión de la llamadas), requiere varios compromisos:

- 1) **Supervisor**; Colocar los agentes necesarios para cubrir las llamadas en base a estimación de la carga de llamada prevista.
Sí se colocan muchos agentes, se generan costos por personal innecesario y personal aburrido en tramos del día.
Sí se colocan pocos agentes, se generan clientes incómodos por la demora, alto nivel de llamadas abandonadas y personal con stress.
- 2) **Agentes**; Personal que tenga la información de cómo su trabajo tiene impacto (positivo/negativo) en el parámetro de medición "nivel de servicio".
- 3) **Empresa** ; Disponer de herramientas tecnológicas que permitan un óptimo control del call; Control en línea, Reportes de parámetros críticos grupales y por agente.

Capturando la esencia del nivel de servicio

El nivel de servicio es un parámetro que da una primera opinión del estado del call, veámoslo con un ejemplo hipotético:

Tenemos un call center A , que ha recibido 1,000 llamadas, todas las llamadas han sido respondidas y los clientes han esperado 25 segundos a más antes que le contesten la llamada.

Tenemos otro call center B, que también ha recibido 1,000 llamadas que ha tenido 200 llamadas abandonadas antes de 20 segundos y las otras 800 llamadas fueron contestadas antes de 20 segundos.

¿Cual call center es mejor, con el enfoque de nivel de servicio?

Muchas personas dicen que el mejor, es el call center A y explican porque no abandono ninguna llamada.

Sí lo vemos con la formula del ns; el call A tiene un nivel de servicio de "0" y el call B tiene 100%. De acuerdo a ello el A esta en zona grave y el B es excelente. La explicación es que el call A respondió todas las llamadas fuera del umbral de calidad (20 segundos) y por lo tanto, desde el puntos de vista de nivel de servicio son llamadas malas. En cambio el call B resolvió todas las llamadas antes del tiempo umbral, desde el punto de vista de nivel de servicio todas son buenas. Los clientes que abandonaron antes de 20 segundos fueron muy exigentes. No se puede penalizar a un call por clientes altamente exigentes.

Enfoque:

Analizando el nivel de servicio con un Simulador de call

Un Simulador de call es un programa (Nota 2) que en base a:

- a.- Volumen de llamadas.
- b.- Tiempo promedio de conversación de agente.
- c.- Nivel de servicio requerido.

Se estima la cantidad de agentes que se requiere.

Pantalla tipo de un programa Simulador de call:

SIMULADOR - PARA ESTIMAR CANTIDAD DE AGENTES REQUERIDOS				
ENTRADA:				
1. Volumen de llamada por cada media hora 2. Tiempo promedio de conversación en llamada 3. Nivel de servicio requerido 4. Erlang C Model				
SALIDA:				
Número de posiciones (usando Erlang C)				
Nivel de servicio requerido =		75%	Tiempo umbral(seg)=	20
Promedio de conversación (Seg) =		150		
Hora del día	Llamadas por cada media hora	Número de posiciones	Nivel de Servicio %	Promedio, velocidad de respuesta (ASA)
9:00:00 - 9:30:00	150	16	83,4	11,3
9:30:00 - 10:00:00	160	17	84,2	10,5
10:00:00 - 10:30:00	180	18	75,8	18,1

En el ejemplo se analizan tres tramos de 30 minutos entre 9:00 a 10:30. La data en los espacios de verde son los ingresados y la data en los espacios en celeste son los obtenidos.

Para la estimación de llamadas por cada media hora se usa el promedio de llamadas de varios días.

Nota 2: Un simulador de call es un programa que haciendo uso de algoritmos especializados de tráfico permite realizar estimación de agentes. Para revisar los usos del simulador de call, favor ponerse en contacto con NETVOX.

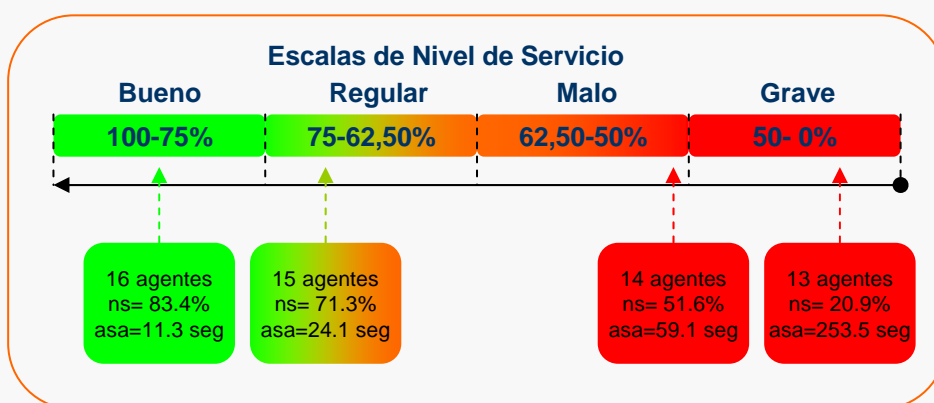
Enfoque:

Analizando los puntos de quiebre, con el Simulador de call

Con el Simulador se analiza, el tramo de 9:00 a 9:30, variando la cantidad de agentes disponibles para revisar el impacto en el nivel de servicio y la velocidad de respuesta.

Hora del día	Llamadas por cada media hora	Número de posiciones	Nivel de Servicio %	Promedio, velocidad de respuesta (ASA)
		16	83,4	11,3
		15	71,3	24,1
9:00:00 - 9:30:00	150	14	51,6	59,1
		13	20,9	253,5

Poniendo los datos en la escala de nivel de servicio se obtiene lo siguiente:



Punto clave:

- Compromiso del equipo de trabajo para mantener el nivel de servicio.

Se puede observar que la no presencia de 02 agentes (de 16 a 14) hace que el nivel de servicio se afecte drásticamente, pasando de bueno a casi grave. De acuerdo a esto, que los agentes no estén disponibles en su horario planificado tiene un efecto negativo en el nivel de servicio.

Una vez realizada la estimación de agentes requeridos, para controlar que el call no pase de bueno a grave, es importante revisar los siguientes puntos:

- Control de Logueo de acceso al call, que los agentes estén completos al empezar el servicio.
- Control de que los agentes no se excedan de los tiempos de refrigerio y de pausa.
- Controlar las inasistencias, establecer un procedimiento para que los agentes informen con tiempo y se cubra el puesto.

Es importante que todo el equipo del call este enterado, con los gráficos revisados ó similares, de cómo su trabajo afecta el rendimiento grupal y en base a ello asuman compromisos para mantener un optimo nivel de servicio.