

Contact centre | Rendimiento del contact center

Seis periodos · periodo final parcial
Atención y abandono: llamadas entrantes. Los tres canales se muestran completos.

Mes

Todas

Equipos: análisis de entrantes en Operación y Experiencia.

Recibidas

134.463

Realizadas

54.620

Chats

8.195

Atención humana (derivadas)

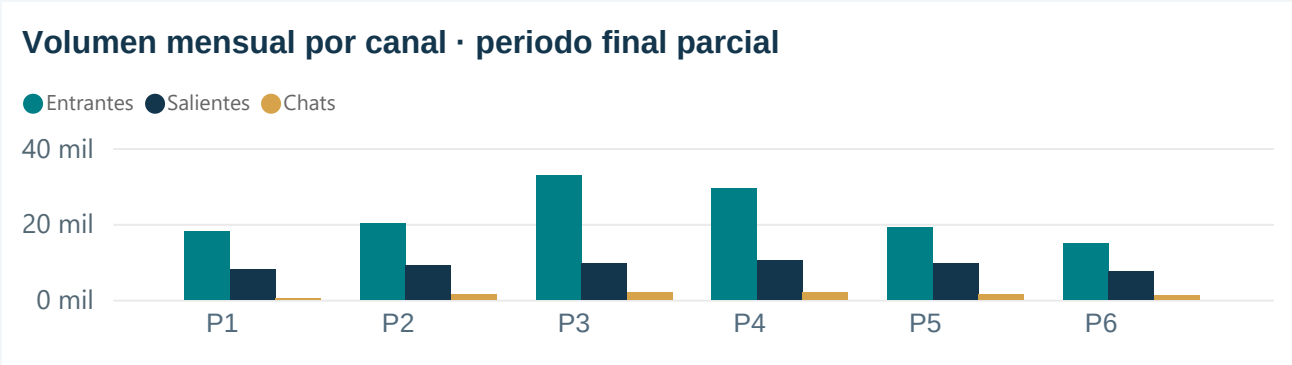
68,4%

Abandono inicial (derivadas)

31,6%

Finaliza en IA / recibidas

25,7%



Tipologías agrupadas · categorías de revisión combinadas			
Tipología	Recibidas	Realizadas	Chats
Soporte técnico	40.508	302	1.024
Comercial y productos	38.480	34.583	900
Sin dato / sin tipificar	36.688	17.074	717
Otras / por revisar	7.310	2.536	34
Facturación y pagos	5.916	55	262
Cuenta y área cliente	5.399	0	522
No aplica	162	70	4.736
Categorías pequeñas combinadas para esta vista pública			

Base completa: Atención al cliente concentra el 95% del abandono inicial. IA no acredita resolución. Los 4 destinos sin clasificar se muestran en Calidad.

Contact centre | Atención, abandono y esperas

Llamadas entrantes · Lectura por equipo inicial y franja horaria
Unidad de tiempos asumida en segundos; pendiente de confirmar.

Mes

Todas

Equipo inicial

Todas

Espera media (s)

67,2

Espera P90 (s)

157,9

Derivadas a humanos

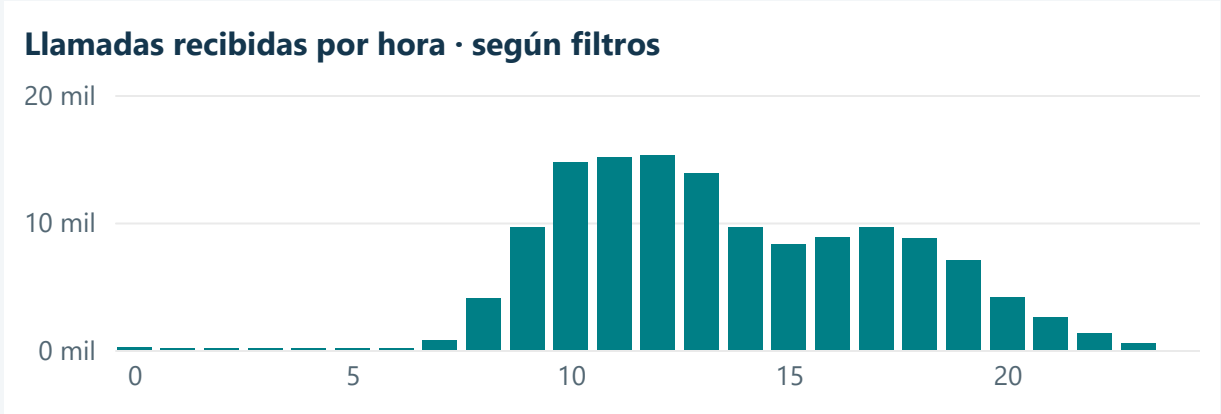
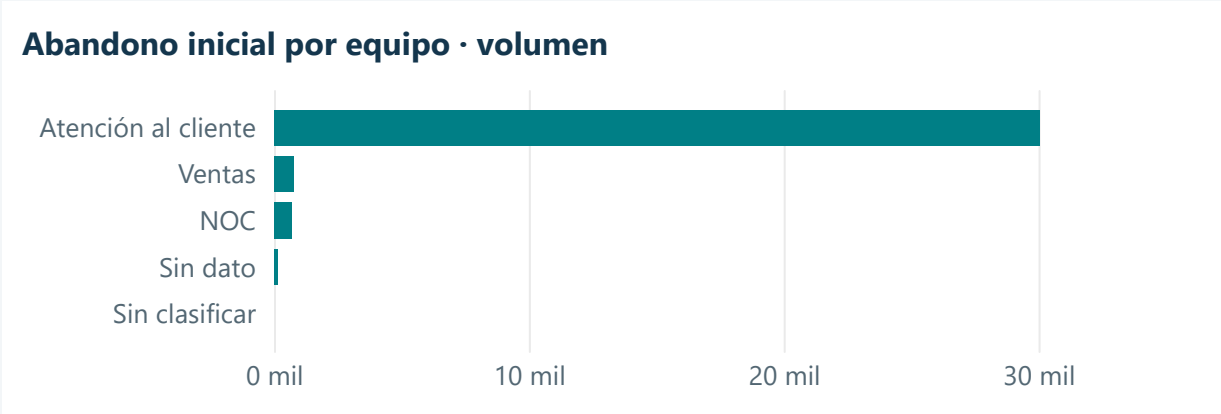
99.967

Abandono tras atención

2.290

Abandono total (derivadas)

33,9%



Equipo inicial · volumen, tasa y espera

Equipo inicial	Derivadas	Ab. inicial	Tasa inicial	Espera P90 (s)
Atención al cliente	86.374	30.017	34,8%	156,9
Ventas	9.628	764	7,9%	180,2
NOC	3.742	692	18,5%	149,1
Sin dato	220	129	58,6%	136,1
Sin clasificar	3	0	0,0%	73,6

Transferencia abandonada · equipo inicial

Equipo inicial	Con atención	Abandono tras	Tras / atención
Atención al cliente	56.357	1.209	2,1%
Ventas	8.864	1.081	12,2%
NOC	3.050	0	0,0%
Sin dato	91	0	0,0%
Sin clasificar	3	0	0,0%

P90: 90% de las esperas válidas no lo superan. Base completa: en Ventas, abandono posterior / atención humana = 12,2%.

Contact centre | Calidad y metodología

Base completa · seis periodos · controles de interpretación
Las incidencias se conservan; un control de calidad no demuestra por sí solo un error de negocio.

Destino / tiempo por validar	Entrantes sin clasificar	Tiempos para revisar	NPS excluyendo ceros	Cobertura de satisfacción
242	4	1	50,0	7,50%

Encuestas · dato original y regla aplicada

CSI_1 / NPS: notas enteras 0-10; vacíos e inválidas fuera del cálculo.
809 ceros entrantes: incluidos provisionalmente. Comparar con “NPS sin ceros”.
CSI_2 / satisfacción: notas enteras 1-10, en atención humana conocida.
480 ceros entrantes: fuera de la escala del Word; deben confirmarse.
Las notas originales se preservan. Una ausencia de respuesta no es un cero.

Denominadores · qué significa cada tasa

Atención humana / derivadas = (atendidas + abandono tras atención) / derivadas.
Abandono inicial / derivadas = abandono sin atención / derivadas.
Abandono total / derivadas = ambos abandonos / derivadas.
Derivadas: recibidas con destino agente o cola; excluye IA y sin clasificar.
Cobertura NPS: respuestas válidas / recibidas. Satisfacción: / atención humana.

NPS · resultado principal, sensibilidad y muestra

Mes	NPS	NPS sin ceros	n respuestas	Cobertura
P1	42,8	58,6	973	5,42%
P2	42,6	58,0	1.213	5,99%
P3	16,9	39,5	1.443	4,40%
P4	26,2	41,8	1.696	5,76%
P5	42,8	55,0	1.421	7,45%
P6	42,9	52,6	962	6,44%

Controles y límites de lectura

242 cruces por validar: IA con tiempo humano (88) y agente sin él (154).
4 destinos sin clasificar: conservar y revisar con la fuente.
1 tiempo marcado por duración >24 h o componentes > duración; se conserva.
Finalizar en IA no acredita resolución. NPS no mide solo al agente.
Tipologías: 54.479 sin dato y 170 para revisar; se preserva el original.

NPS = 100 × (promotores - detractores) / respuestas válidas. Sin ceros: análisis de sensibilidad, no corrección del dato.