

INDICADORES PARA CONTROLAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE TU EMPRESA



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA

1- INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

- **SLA:** También llamado nivel de servicio. Este indicador determina el número de llamadas que atiende el equipo de teleoperadores antes de un tiempo estipulado.
- **Nivel de abandono:** Es el porcentaje de llamadas no atendidas. respecto al total de las llamadas recibidas.
- **Tiempo en cola de llamada:** Este indicador hace referencia al tiempo promedio que debe esperar un cliente para ser atendido.
- **Auditorías de agentes:** La labor de auditar llamadas en un contact center es una de las más importantes. Auditar y puntuar a un agente, estructurar el feedback que se quiere compartir con él y que le aporte para mejorar es imprescindible.

Es oportuno recalcar la importancia de tener en cuenta estos indicadores ya que de ellos sacamos los datos para valorar la calidad de nuestro servicio. Si nuestros indicadores no llegan a un nivel mínimo, hemos de preguntarnos qué estamos haciendo mal, ya que podemos estar generando insatisfacción en nuestros clientes por nuestra mala gestión de su experiencia, pudiendo llegar a perderlos.

Una persona que tiene una duda o incidencia y llama para que se lo solucionen no quiere estar esperando 5 minutos a que le contesten. Por eso medir el tiempo en cola es tan importante. Además, eso repercute directamente en el nivel de abandono y de servicio (SLA), ya que cuanto más tenga que esperar un cliente más posibilidades tendrá de abandonar el intento de comunicación con nosotros (ya sea llamada, chat, email, etc.) y si decide esperar (afectará al SLA) es probable que lo recibamos molesto.



2- INDICADORES QUE MIDEN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- **Encuestas de satisfacción:** Mediante las encuestas se mide la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción. Es uno de los indicadores más importantes ya que tiene gran influencia en la calidad percibida por el cliente. Pregúntales a tus clientes acerca de cómo se han sentido y cómo ha sido su experiencia durante el proceso de soporte. Las preguntas más habituales están relacionadas con el cumplimiento de expectativas y la valoración del operador que le ha atendido.
- **FCR:** También llamado resolución en la primera llamada. Indica el porcentaje de llamadas que se resuelven o cumple su objetivo en el primer contacto del cliente.
- **Recontacto:** Mide el porcentaje de clientes que vuelven a llamar transcurrido un tiempo previamente determinado. Este indicador ayuda a valorar la calidad global de las llamadas, ya que, si muchos clientes se ven obligados a volver a llamar en los “X” siguientes días, es probable que la incidencia no se esté resolviendo correctamente.

En definitiva, estos tres indicadores miden la productividad de nuestra atención al cliente, pero también afectan indirectamente a la imagen corporativa.

Si un cliente llama a una empresa y su consulta se resuelve en esa misma llamada, la atención que se está dando es la correcta, pero, además, el cliente está contento y valora positivamente la empresa pudiendo recomendarla a amigos y familiares o dejar reseñas positivas en internet.



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA

2- INDICADORES QUE MIDEN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En cambio, si le pasa todo lo contrario y tiene que estar llamando constantemente para poder encontrar una solución a su problema, será el primero en criticar la empresa públicamente y hacer saber su mala experiencia pudiendo repercutir en la reputación de la compañía.

Si tenemos un porcentaje alto de resolución en la primera llamada eso influirá directamente en el porcentaje de recontacto, y eso es lo que nos interesa. No queremos que los clientes estén llamando constantemente porque no encuentran solución al problema ya que cuantos más recontacten, más llamadas habrá, y eso influirá en la cola de llamadas.

Por ello, es importante mantener el nivel de recontacto bajo para tener a los clientes que han contactado satisfechos por la buena atención y a los que todavía no lo han hecho satisfechos también, pero por ser atendidos rápidamente. Lo queramos o no, todas estas acciones repercuten en la satisfacción del cliente, es decir, en la imagen de marca.



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELFÓNICA

3- INDICADORES DE EFICIENCIA OPERACIONAL

- **Porcentaje de ocupación:** Es el porcentaje de tiempo que un agente está atendiendo llamadas.
- **Tiempo medio de operación:** Es el tiempo promedio de duración de las llamadas. Este tiempo se calcula mediante la suma de tiempo de conversación, tiempo administrativo y tiempo de vista previa (si la hubiera).
- **Transacciones por hora:** Este indicador no mide la calidad de la atención al cliente, hace referencia a la eficacia de los agentes en atender la mayoría de transacciones por hora. (Cuando hablamos de transacciones hacemos referencia a las llamadas, emails, chats o mensajes de redes sociales.)

En otras palabras, con estos indicadores medimos la productividad de los agentes de atención al cliente. Cuanto más productivos sean nuestros agentes, más llamadas cogerán y, por tanto, mayor será el nivel de servicio (SLA) y menor será el tiempo en cola y el nivel de abandono.

Estos indicadores nos muestran cuanto tiempo de su jornada laboral ha estado un agente atendiendo clientes y cuanto tarda, de media, en realizar cada una de las transacciones (ya sean llamadas, respuestas a chats, emails, etc.). Es decir, fácilmente podemos saber si un agente es productivo o si está ocurriendo todo lo contrario y debemos tomar medidas al respecto.



CALCULA TU ÍNDICE DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE



DESCARGAR AHORA



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELFÓNICA



SERVICIOS DE
TELEMARKETING
Y ATENCIÓN
TELEFÓNICA

Calle Andarella, 1, Edificio B, Piso 1, Puerta 1
Ciudad Gran Turia, 46950 Xirivella, Valencia

INFO@TU-VOZ.COM

LLÁMANOS: 960 452 050

WWW.TU-VOZ.COM



SÍGUENOS: TU-VOZ CONTACT CENTER