

# KPIs en el contact center: más allá de los números



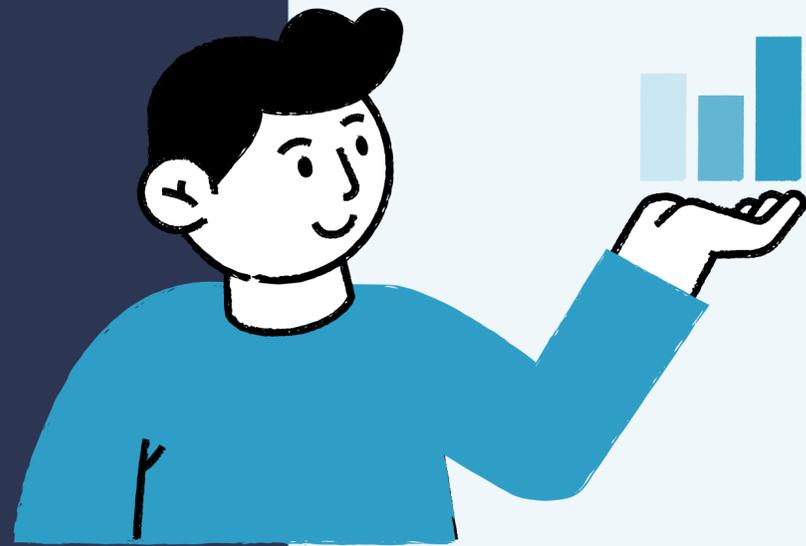
# ¿Qué es un KPI?



Un KPI ("Key Performance Indicator" o Indicador Clave de Rendimiento), es una medida cuantitativa que permite evaluar el éxito de las actividades en relación con los objetivos establecidos.



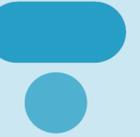
# KPIs de Eficiencia



¿Cómo medir el uso óptimo de los recursos y el tiempo? La eficiencia es el corazón de cualquier operación exitosa en un contact center. Los indicadores de eficiencia son esenciales para garantizar que tu equipo trabaje con fluidez y que tus clientes reciban la atención que necesitan en el menor tiempo posible.

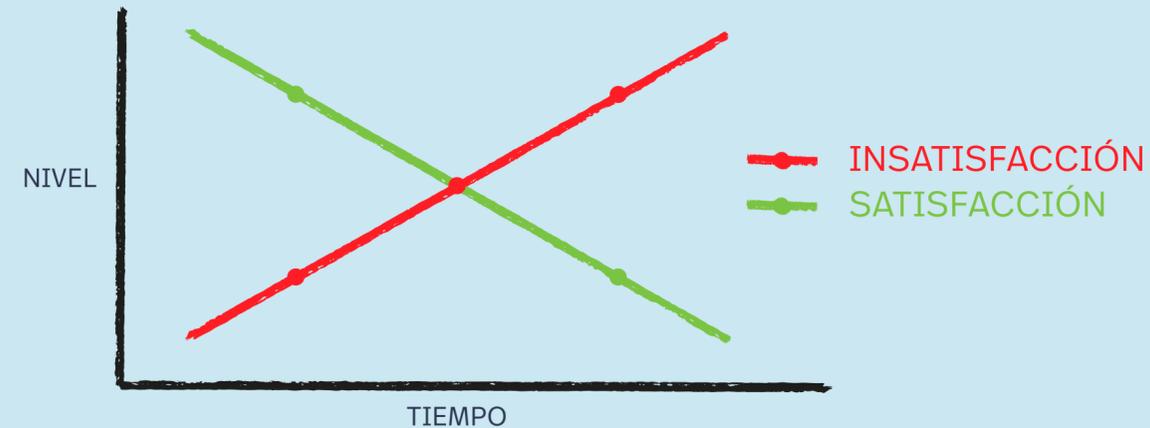


# Tiempo de espera



## Average Wait Time

Mide la cantidad de tiempo que un cliente pasa en espera antes de ser atendido por un agente



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### Experiencia del cliente

Todos apreciamos ser atendidos con agilidad, y no tener que esperar con música de fondo

#### Calidad del servicio

El tiempo de espera es uno de los elementos clave para calcular el nivel de atención en los servicios

#### Eficiencia operativa

La eficacia del uso de recursos, como personal y tecnología, y la distribución de la carga de trabajo

### ¿Qué quiere decir?

#### Alto

Insatisfacción y frustración.  
Percepción de ineficiencia y desvalorización del tiempo del cliente.  
Reducción de lealtad y retención.  
Potencial falta de personal o capacitación.

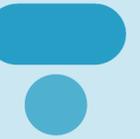
#### Bajo

Satisfacción y percepción de marca elevada.  
Recursos y procesos optimizados.  
Reducción de tiempos muertos  
Previsión eficiente

# Tiempo de respuesta

## Average Speed Time

p.4



Mide el período que tarda el agente en proporcionar una respuesta o resolver una consulta una vez que ha iniciado la interacción



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

Los clientes sienten que su consulta es prioritaria y que la empresa es ágil

#### **Calidad del servicio**

Diferencia tu marca y refuerza su reputación con el servicio al cliente como ventaja competitiva

#### **Eficiencia operativa**

Afecta al costo por interacción y la performance de los agentes

### ¿Qué quiere decir?

#### **Alto**

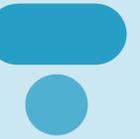
Ansiedad y descontento en los clientes.  
Opiniones negativas y aumento de quejas.  
Costes por interacción elevados  
Moral de los agentes afectada.

#### **Bajo**

Buena planificación y performance.  
Menor churn (tanto en agentes como en clientes)  
Coherencia en la atención multicanal  
Cumplimiento de expectativas.

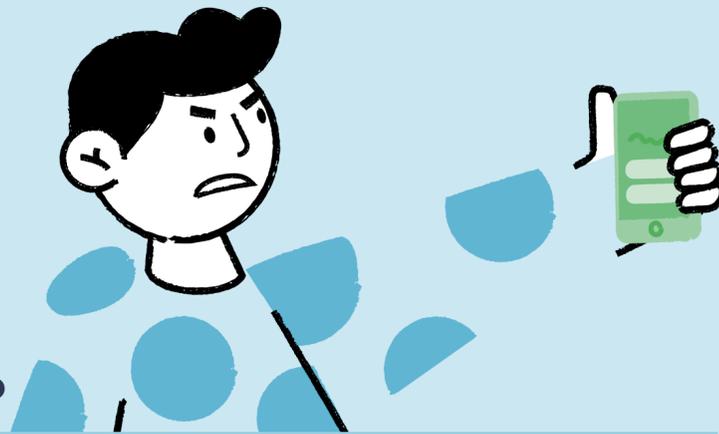
# Tasa de abandono de llamadas

p.5



## Abandonment rate

Mide el porcentaje de llamadas entrantes que son abandonadas por los clientes antes de ser atendidas por un agente



$$\text{Tasa de abandono de llamadas} = \left( \frac{\text{Número de llamadas abandonadas}}{\text{Número total de llamadas entrantes}} \right) \times 100$$

### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

Debes estar siempre disponible, donde y cuando tus clientes te necesitan

#### **Calidad del servicio**

Atender a tus clientes a tiempo es clave para no frustrarlos (y perderlos!)

#### **Eficiencia operativa**

¿Tienes suficientes agentes? ¡Asegura que tu centro de llamadas está bien dimensionado!

### ¿Qué quiere decir?

#### **Alto**

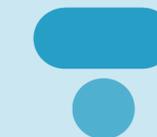
Aumenta la insatisfacción del cliente.  
Refleja posibles fallas en el sistema de enrutamiento.  
Indica tiempos de espera excesivos.  
Puede llevar a la pérdida de clientes.

#### **Bajo**

Refleja una buena capacidad de respuesta.  
Disminuye riesgos de reputación.  
Reduce la probabilidad pérdida de clientes.  
Confirma un dimensionamiento adecuado

# Tiempo medio de conversación

p.6



## Average Talk Time

Refleja la eficiencia y efectividad de los agentes en resolver consultas de manera rápida, pero sin sacrificar la calidad del servicio



$$\text{Tiempo medio de conversación} = \frac{\text{Total del tiempo en conversación}}{\text{Número total de llamadas atendidas}}$$

### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

Los clientes esperan la ayuda que necesitan de manera eficiente en un tiempo razonable

#### **Calidad del servicio**

Equilibrar rapidez y calidad ayuda a asegurar la satisfacción del cliente

#### **Eficiencia operativa**

Un tiempo adecuado permite a los agentes resolver las consultas de los clientes de manera completa y eficaz sin prisas

### ¿Qué quiere decir?

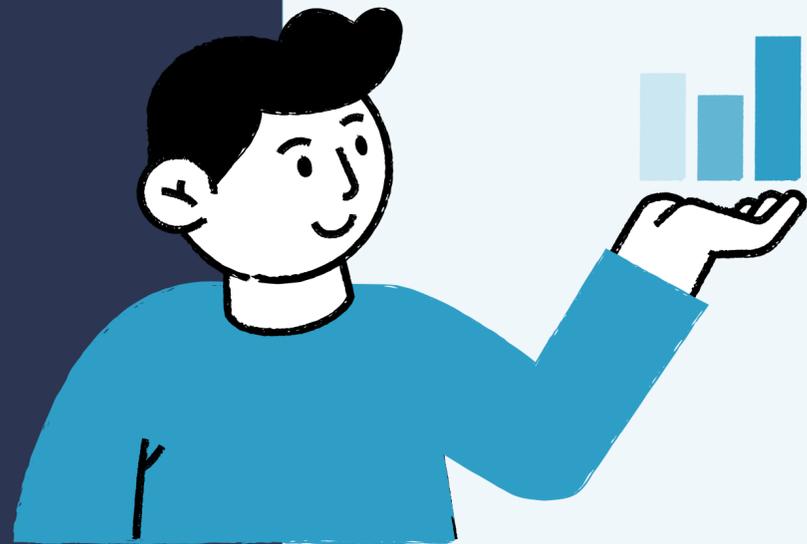
#### **Alto**

Puede reflejar falta de capacitación o ineficiencias.  
Indica posibles problemas en los procesos de soporte.  
Aumenta los costos operativos.  
Refleja dedicación para resolver problemas en la primera llamada.

#### **Bajo**

Indica eficiencia en la gestión de llamadas.  
Reduce costos operativos.  
Puede comprometer la calidad del servicio si se prioriza la rapidez.  
Mejora la atención al equilibrar eficiencia y calidad.

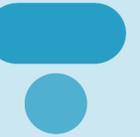
# KPIs de Calidad



¿Cómo medir la excelencia en la atención al cliente?  
La calidad es el pilar que define la experiencia del cliente en un contact center. Los indicadores de calidad aseguran que, más allá de la velocidad, cada interacción sea efectiva, satisfactoria y genere valor, para que los clientes se sientan escuchados y que sus problemas sean resueltos correctamente desde el primer contacto.



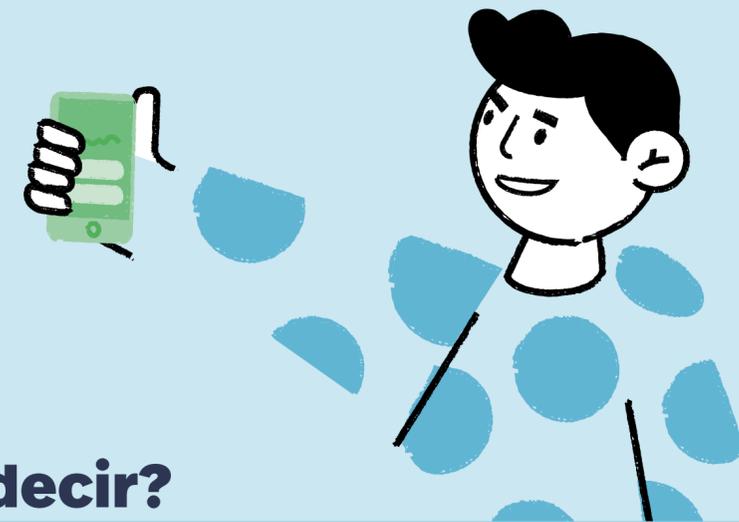
# Resolución en la primera llamada



## First Call Resolution

Mide el porcentaje de consultas completamente resueltos durante el primer contacto sin necesidad de llamadas o seguimientos adicionales

$$\text{Tasa de resolución en la primera llamada} = \left( \frac{\text{Número de problemas resueltos en la primera llamada}}{\text{Número total de llamadas}} \right) \times 100$$



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### Experiencia del cliente

Todos esperamos resolver problemas rápidamente sin necesidad de seguimiento

#### Calidad del servicio

Resolver consultas en una sola interacción refleja competencia y aumenta la satisfacción del cliente

#### Eficiencia operativa

Reduce la necesidad de gestionar múltiples llamadas para resolver una interacción

### ¿Qué quiere decir?

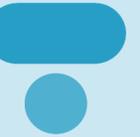
#### Alto

Eficiencia en la resolución de problemas, consultas o incidencias.  
Mayor satisfacción del cliente.  
Operación más rentable.  
Moral de agentes elevada.

#### Bajo

Aumenta la necesidad de llamadas repetidas, elevando los costos.  
Afecta negativamente la satisfacción y retención del cliente.  
Puede indicar la necesidad de mejorar la capacitación del personal.  
Puede indicar un problema tecnológico o estratégico.

# Nivel de servicio



## Service Level

Mide la capacidad de un contact center para atender a los clientes en un plazo específico, expresándolo generalmente en un porcentaje



$$\text{Nivel de servicio} = \left( \frac{\text{Número de llamadas respondidas dentro del tiempo objetivo}}{\text{Número total de llamadas recibidas}} \right) \times 100$$

### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

Asegura que los clientes reciban atención rápida y consistente

#### **Calidad del servicio**

Refleja la capacidad de los agentes para cumplir con los estándares de la empresa

#### **Eficiencia operativa**

Permite determinar un objetivo alineado con las expectativas de los clientes

### ¿Qué quiere decir?

#### **Alto**

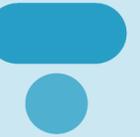
Alta proporción de llamadas atendidas a tiempo.  
Indica un servicio al cliente eficiente.  
Puede indicar una satisfacción del cliente elevada.  
Refleja una gestión efectiva de recursos.

#### **Bajo**

Muchas llamadas no atendidas en el tiempo deseado.  
Señala problemas de gestión o falta de personal.  
Puede requerir mejoras en procesos o tecnología.  
Impacta negativamente en la satisfacción del cliente.

# Nivel de satisfacción del cliente

p.10



## Customer satisfaction

Mide cómo los clientes perciben la calidad de productos, servicios y experiencias, usando CSAT para retroalimentación inmediata y NPS para medir lealtad a largo plazo



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

Uno de los indicadores más directos y esenciales sobre la percepción de los productos y servicios

#### **Calidad del servicio**

Cómo atiendes a tus clientes es, sin dudas, una de las variables principales de cómo tus clientes perciben a tu empresa

#### **Eficiencia operativa**

Feedback real sobre cómo tus clientes creen que lo estas haciendo con los recursos que tienes

### ¿Qué quiere decir?

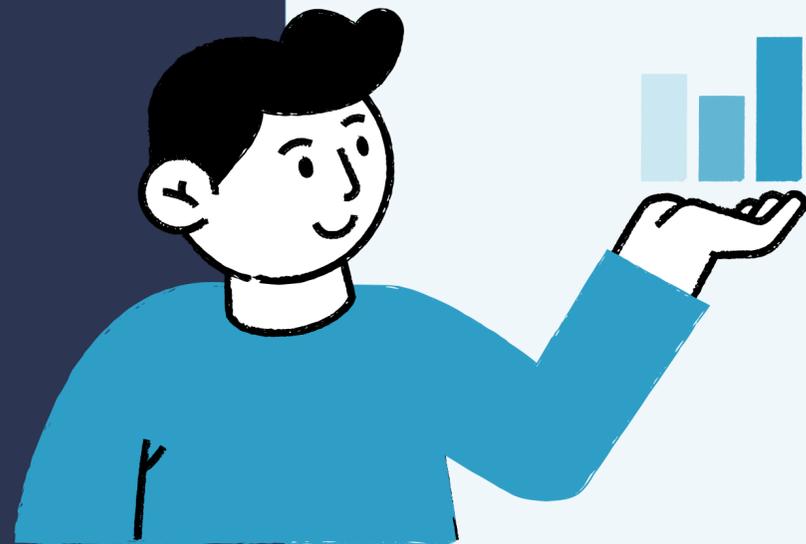
#### **Alto**

Refleja una percepción positiva de los productos y servicios. Sugiere que los clientes están satisfechos y es más probable que continúen eligiendo a la empresa. Impulsa recomendaciones y crecimiento orgánico. Puede reflejar un ciclo de vida del cliente (CLV) al alza.

#### **Bajo**

Puede anticipar churn en potencia. Advierte un riesgo para la reputación de la marca. Afecta negativamente las ventas y la fidelidad a largo plazo. Puede indicar problemas en procesos, productos o servicios. Aumentan las quejas e interacciones, elevando los costes.

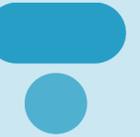
# KPIs de Finanzas



¿Cómo evaluar la rentabilidad y la eficiencia económica? Los KPIs relacionados con las finanzas, permiten monitorear y optimizar el uso de recursos financieros, asegurando que las operaciones sean sostenibles y alineadas con los objetivos de de la empresa.

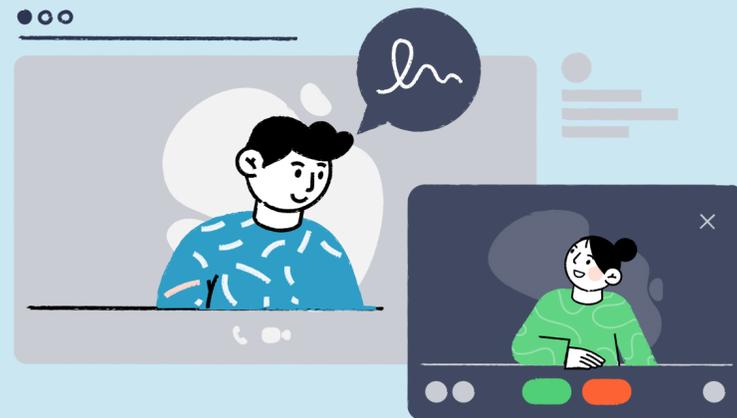


# Coste por llamado



## Cost per call

Calcula el costo promedio de gestionar cada llamada en un contact center



$$\text{Coste por llamada} = \frac{\text{Costos totales operativos del contact center}}{\text{Número total de llamadas gestionadas}}$$

### ¿Cómo y dónde impacta?

#### Experiencia del cliente

La salud financiera del contact center es clave para poder afianzar y elevar las experiencias

#### Calidad del servicio

Un enfoque que prioriza la calidad sobre la cantidad de llamadas manejadas puede resultar en un mayor costo por llamada

#### Eficiencia operativa

¿Has elegido bien tus herramientas? ¿Tienes la cantidad de agentes que necesitas? ¿Están formados?

### ¿Qué quiere decir?

#### Alto

Señala ineficiencias operativas.

Indica un uso subóptimo de recursos, como un exceso de personal, baja productividad de los agentes o procesos lentos.

Puede indicar un stack tecnológico mal diseñado.

Alerta de márgenes de rentabilidad reducidos.

#### Bajo

Indica uso eficiente del personal y la tecnología.

Puede indicar un sacrificio en la calidad si los agentes apresuran las llamadas.

Costes y rentabilidad bajo control.

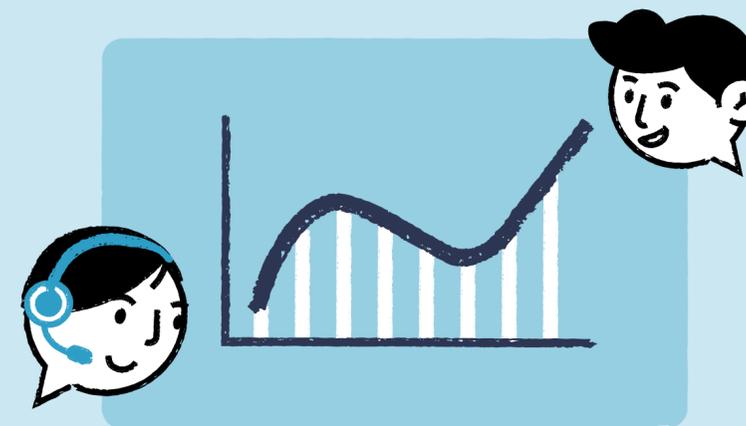
# Revenue por llamada



## Revenue per call

El revenue por llamada mide la eficacia de los agentes y del contact center en general para generar ingresos a partir de las interacciones con los clientes

$$\text{Revenue por llamada} = \frac{\text{Ingresos totales generados}}{\text{Número total de llamadas gestionadas}}$$



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

El alineamiento entre la propuesta de valor y la audiencia objetivo son clave para vender más y mejor

#### **Calidad del servicio**

La capacidad para aprovechar las oportunidades de ventas son clave para maximizar el valor del cliente durante las interacciones

#### **Eficiencia operativa**

Ayuda a calcular el ROI del contact center y a medir la consecución de objetivos comerciales

### ¿Qué quiere decir?

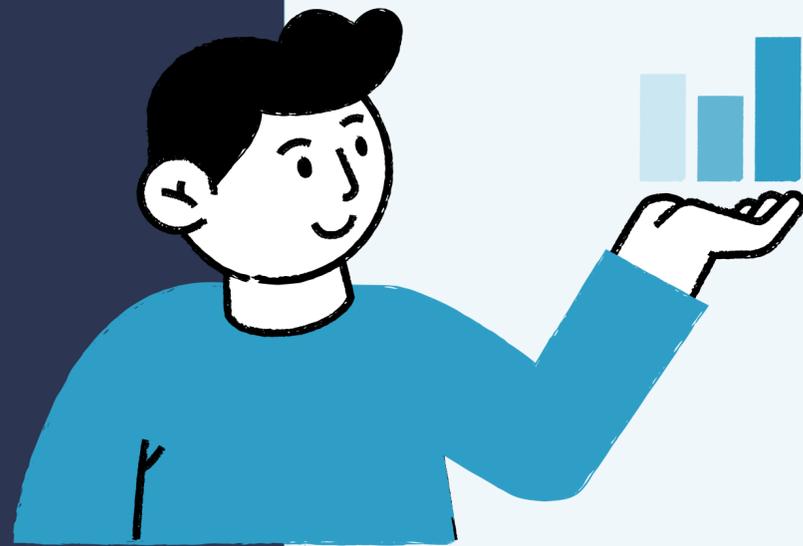
#### **Alto**

Aprovechamiento de las oportunidades de venta, up & cross-selling. Indica agentes efectivos y con habilidades de persuasión. Puede reflejar ROI positivo. Sugiere que las estrategias de marketing & ventas están alineadas. Indica monetización efectiva de las interacciones.

#### **Bajo**

Señala oportunidades para mejorar estrategias de ventas. Sugiere ineficiencias en la monetización de las interacciones. Puede requerir mejoras en la calidad del servicio. Sugiere revisar la formación & argumentario de los agentes. Sostenibilidad financiera afectada a medio/largo plazo.

# KPIs de Productividad



¿Cómo medir la efectividad de los agentes?  
Los KPIs relacionados con la productividad, permiten evaluar cuán bien se están utilizando los recursos humanos y el tiempo disponible para maximizar la salida de trabajo y lograr los objetivos.



# Trabajo promedio post-llamada

p.15



## Average After-Call work time

Mide el tiempo que los agentes dedican a tareas como actualizar datos o programar seguimientos, inmediatamente después de finalizar una llamada con un cliente.

$$ACW = \frac{\text{Tiempo total de trabajo post-llamada}}{\text{Número total de llamadas}}$$



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

Los agentes que sufren de burnout suelen tener menos capacidad de ser empáticos

#### **Calidad del servicio**

Garantiza seguimiento adecuado para mantener la calidad del servicio al largo plazo

#### **Eficiencia operativa**

Cuanto más procesos estén automatizados, más tiempo tendrán tus agentes para dedicarle a los clientes

### ¿Qué quiere decir?

#### **Alto**

Los agentes están sobrecargados con tareas administrativas.  
Ineficiencias en flujos de trabajo o gestión de llamadas.  
Mayores tiempos de espera y menos interacciones gestionadas.  
Costes operativos al elevados.  
Puede señalar burn-out en los agentes.

#### **Bajo**

Sugiere que los procesos están bien optimizados.  
Contribuye a reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente.  
Podría ser señal de que los agentes apresuran el trabajo post-llamada, causando errores o documentación incompleta.

# Tasa de ocupación



## Occupancy rate

Mide el porcentaje del tiempo que los agentes están efectivamente ocupados en actividades relacionadas con el servicio al cliente, en comparación con el tiempo total disponible para trabajar

$$\text{Tasa de ocupación} = \left( \frac{\text{Tiempo de atención}}{\text{Tiempo total disponible}} \right) \times 100$$



### ¿Cómo y dónde impacta?

#### Experiencia del cliente

¿Tienes la gente que necesitas para atender a los clientes?  
¡A nadie le gusta esperar!

#### Calidad del servicio

Evita la sobrecarga de los agentes, evitando el burnout y permitiéndoles brindar un servicio de mayor calidad y atención personalizada

#### Eficiencia operativa

Los agentes sobrecargados pueden agotarse, perder la concentración y sentirse estresados

### ¿Qué quiere decir?

#### Alto (por encima del 85-90%)

Los agentes están constantemente ocupados.  
Puede reflejar un alto volumen de llamadas o consultas  
Riesgo de agotamiento si es excesivamente alta.  
Puede reducir la calidad del servicio elevando los tiempos de espera.

#### Bajo (por debajo del 70-75%)

Indica exceso de tiempo inactivo para los agentes.  
Refleja sobre dotación de personal o baja demanda de llamadas.  
Aumenta el costo de operación sin un rendimiento óptimo.  
El negocio no recibe suficientes clientes o los clientes resuelven problemas por otros medios.

# Tasa de rotación de agentes

p.17



## Agent Turnover rate

Mide el porcentaje de agentes que dejan un contact center durante un período determinado, en comparación con el número total de agentes empleados.



$$\text{Tasa de rotación} = \left( \frac{\text{Número de agentes que dejan el centro}}{\text{Número promedio de agentes}} \right) \times 100$$

### ¿Cómo y dónde impacta?

#### **Experiencia del cliente**

La experiencia y know-how de los agentes hace a la consistencia de las experiencias

#### **Calidad del servicio**

La pérdida de personal experimentado reduce los estándares de servicio

#### **Eficiencia operativa**

Evitar el employee churn es clave ya que los procesos de reclutamiento y formación son costosos

### ¿Qué quiere decir?

#### **Alto**

Advierte costos de contratación y formación elevados.  
Pone la calidad de servicio en riesgo.  
Señala insatisfacción laboral y problemas internos.  
Refleja la falta de una estrategia de retención de talento.

#### **Bajo**

Indica que los agentes están satisfechos y comprometidos.  
Permite que los agentes acumulen experiencia y conocimiento  
Rentabilidad controlada  
Refleja un equipo experimentado y cohesionado

