

Tipo de Agente	Total Usuarios	Total Usuarios Concurrentes	MULTICANAL (VOZ, CHAT, WHATSAPP, SMS, Correo Electrónico) Concurrentes	Solo Canal de Voz	Promedio Anual Gestiones	Promedio Llamadas Mensuales Recibidas	Gestión Obligatoria Humana	Gestión Multicanal
Contact Center	43	18	18		190980	15915	1667	14248
Monitoreo	9	9		9	141600	11800	11800	0
Centro de Gestión	8	3		3	40800	3301	3301	0
Total llamadas Anuales					373380	31016		

PROFORMA

31MIL

Detalle de Servicios atendidos en Contact Center Mensual

Servicio	# Promedio Gestiones al Mes	#Promedio de Horas Atención al Mes	#Promedio de Horas Atención al Día
Consulta de Guía Telefónica	42	1	0,03
Aceites-Pilas	90	4	0,13
Consulta de Planilla	325	11	0,38
Llamadas Internacionales	461	5	0,16
Capacidades Especiales	692	24	0,80
Telefonía	1737	63	2,09
Internet General	2486	18	0,60
Internet	4948	383	12,78
Agua Potable	5134	291	9,70

TODAS LAS LLAMADAS RECIBIDAS / PARA AUTOMATIZACIÓN /GESTION MULTICANAL

Gestiones con atención humana (Servicio de Internet)	Promedio Anual Gestiones	Promedio Mensual de Gestiones	Promedio Diario de Gestiones	Tiempo Promedio de Atención por Llamada	Tiempo Total de Atención Mensual (min)
Contact Center	170980	14248	475	2,17	30871

CANAL DE VOZ / ASISTENCIA HUMANA REQUERIDA

Gestiones con atención humana (Servicio de Internet)	Promedio Anual Gestiones	Promedio Llamadas Mensuales Recibidas	Tiempo Promedio de Atención por Llamada (min)	Calculo Decimal	Tiempo Total de Atención Mensual (min)	Total Minutos Gestión Multicanal + Gestión Voz
Contact Center	20000	1667	2,10	2,17	3611	
Monitoreo	141600	11800	2,24	2,15	25370	
Centro de Gestión	40800	3400	12,01	12,03	40913	
Total minutos al mes					69894	100766

Proforma

100MIL

Cantidad mensual de gestiones – interacciones salientes	CANALES				Total, de Gestiones Mensuales
	WhatsApp	SMS	Correo Electrónico	Voz	
Utilidad, Informativo, Verificación	140000	120000	120000	10000	390.000
Marketing	5000	5000	5000	1000	16.000
				SUMA TOTAL	406.000