



TRACTCHUN

1. Histórico de Tickets

2. Desempeño de Agentes

Autor: Leonardo Sánchez

Linkedin:





Segmentación
por tickets



Año

2019

Mes

Noviembre

Agente

Buscar

- ☐ Alberto Barraza
- ☐ Alberto Casillas
- ☐ Alberto Gastelum
- ☐ Alberto Trejo
- ☐ Aldo Carrillo
- ☐ Alfonso Barraza
- ☐ Alfredo Barreras
- ☐ Armando Sierra
- ☐ Aurelio Tanori
- ☐ Barbara Grijalva

Histórico de Tickets desde 2016 a 2020

Ligth

Dark

1831

Total Tickets

37

Tickets por Agente

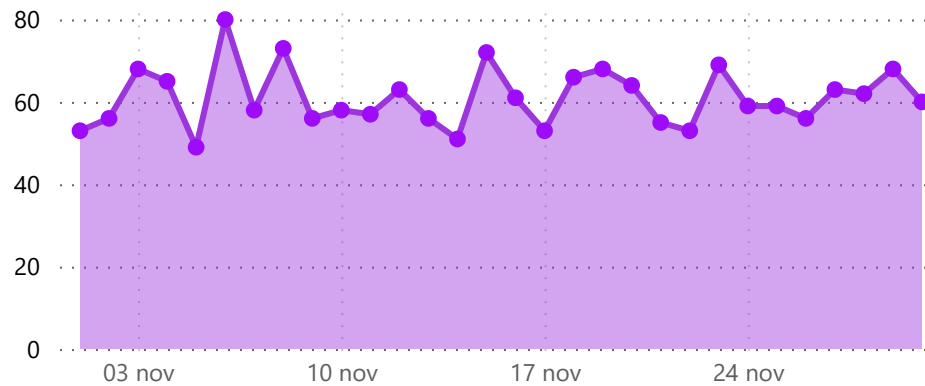
4.10

Promedio Sastifacción

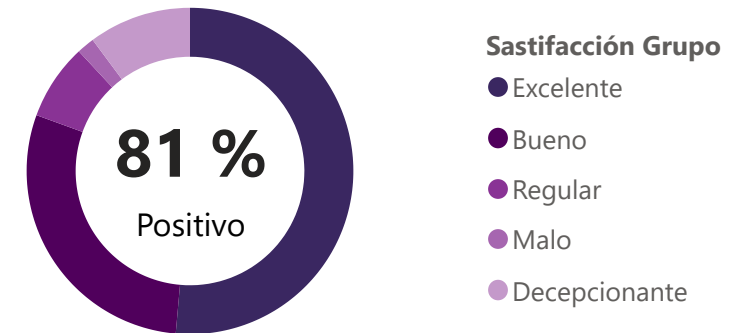
4.41

Promedio Dias Abiertos

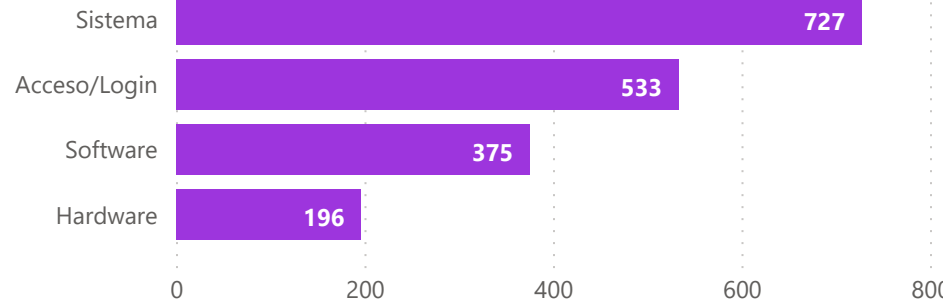
Total Tickets por Fecha



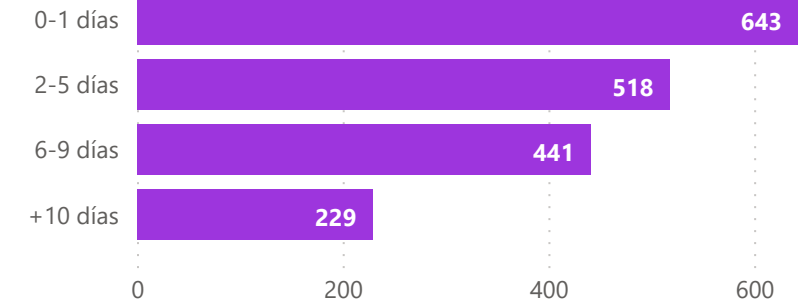
Total Tickets por Sastifacción Grupo



Total Tickets por Categoría



Total Tickets por Días Resolución Grupo



Segmentación
por tickets



Año

2019

Mes

Noviembre

Agente

Buscar

- ☐ Alberto Barraza
- ☐ Alberto Casillas
- ☐ Alberto Gastelum
- ☐ Alberto Trejo
- ☐ Aldo Carrillo
- ☐ Alfonso Barraza
- ☐ Alfredo Barreras
- ☐ Armando Sierra
- ☐ Aurelio Tanori
- ☐ Barbara Grijalva

Histórico de Tickets desde 2016 a 2020

Ligth

Dark

1831

Total Tickets

37

Tickets por Agente

4.10

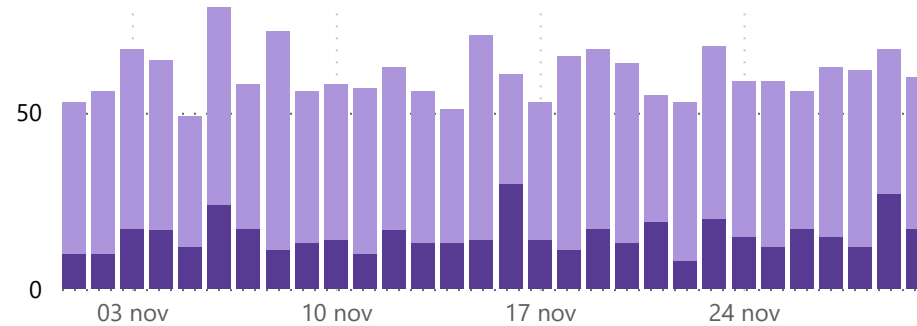
Promedio Sastifacción

4.41

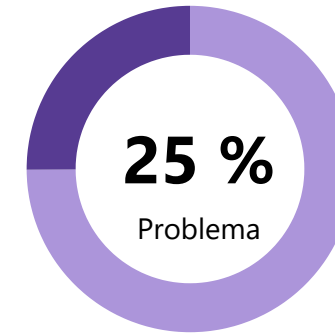
Promedio Dias Abiertos

Total Tickets por Fecha y Tipo

Tipo ● Problema ● Solicitud



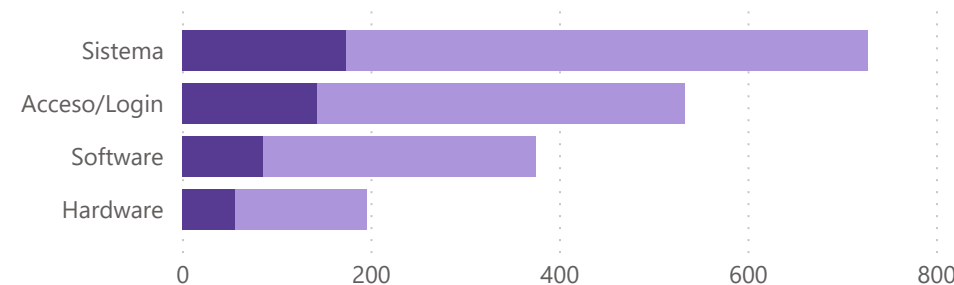
Total Tickets por Tipo



Tipo
● Solicitud
● Problema

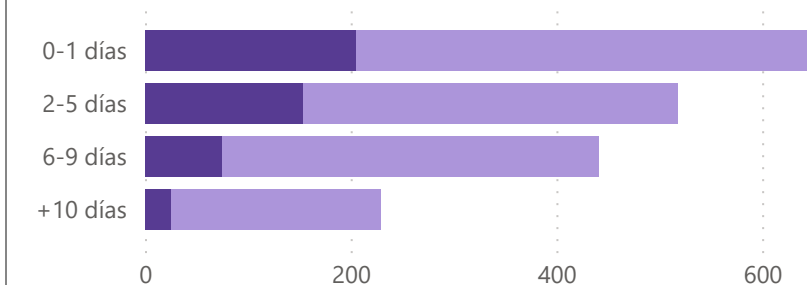
Total Tickets por Categoría y Tipo

Tipo ● Problema ● Solicitud



Total Tickets por Días Resolución Grupo y Tipo

Tipo ● Problema ● Solicitud



Segmentación
por tickets



Año

2019

Mes

Noviembre

Agente

Buscar

- ☐ Alberto Barraza
- ☐ Alberto Casillas
- ☐ Alberto Gastelum
- ☐ Alberto Trejo
- ☐ Aldo Carrillo
- ☐ Alfonso Barraza
- ☐ Alfredo Barreras
- ☐ Armando Sierra
- ☐ Aurelio Tanori
- ☐ Barbara Grijalva

Histórico de Tickets desde 2016 a 2020

Ligth

Dark

1831

 Total Tickets

37

 Tickets por Agente

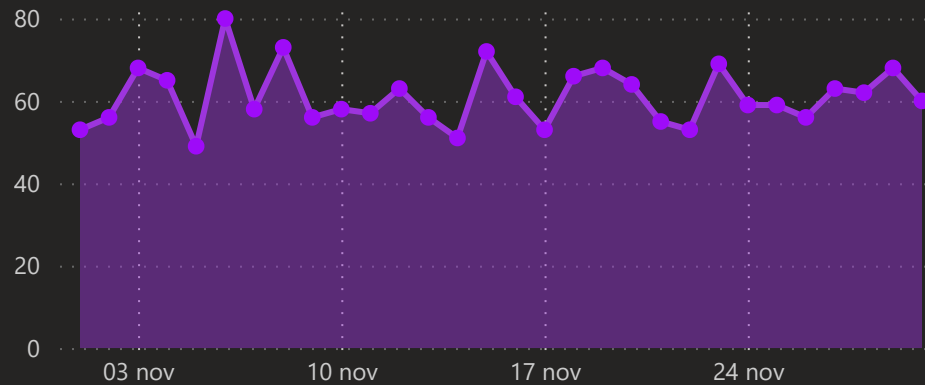
4.10

 Promedio Sastifacción

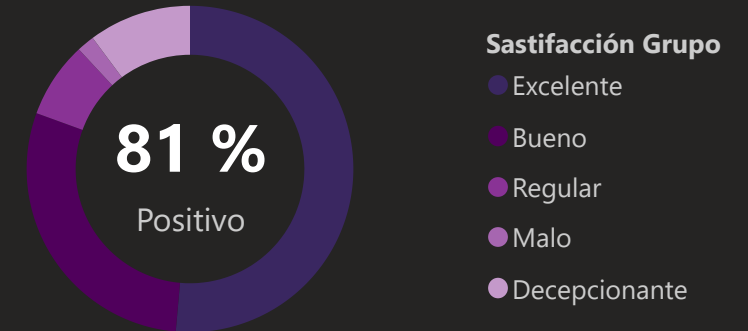
4.41

 Promedio Dias Abiertos

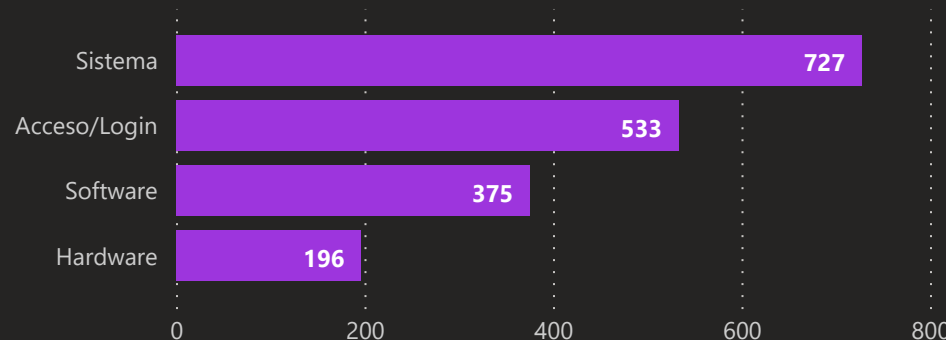
Total Tickets por Fecha



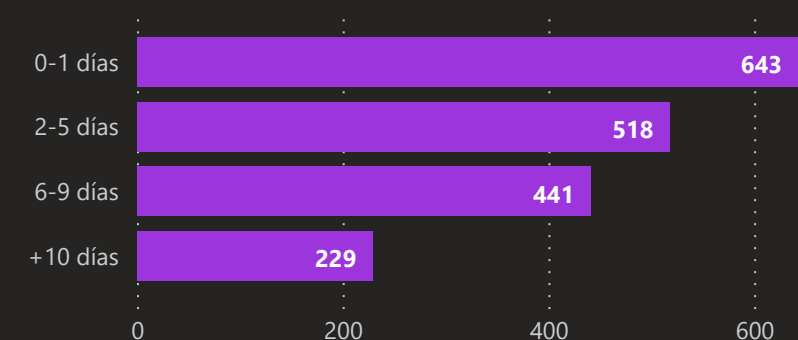
Total Tickets por Sastifacción Grupo



Total Tickets por Categoría



Total Tickets por Días Resolución Grupo



Segmentación
por tickets



Año

2019

Mes

Noviembre

Agente

Buscar

- ☐ Alberto Barraza
- ☐ Alberto Casillas
- ☐ Alberto Gastelum
- ☐ Alberto Trejo
- ☐ Aldo Carrillo
- ☐ Alfonso Barraza
- ☐ Alfredo Barreras
- ☐ Armando Sierra
- ☐ Aurelio Tanori
- ☐ Barbara Grijalva

Histórico de Tickets desde 2016 a 2020

Ligth

Dark

1831

 Total Tickets

37

 Tickets por Agente

4.10

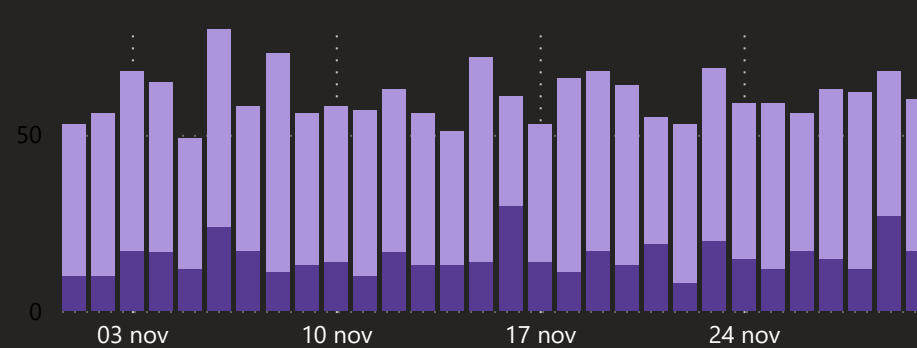
 Promedio Sastifacción

4.41

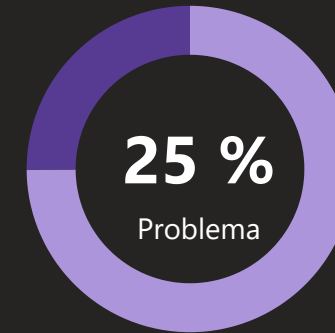
 Promedio Dias Abiertos

Total Tickets por Fecha y Tipo

Tipo  Problema  Solicitud



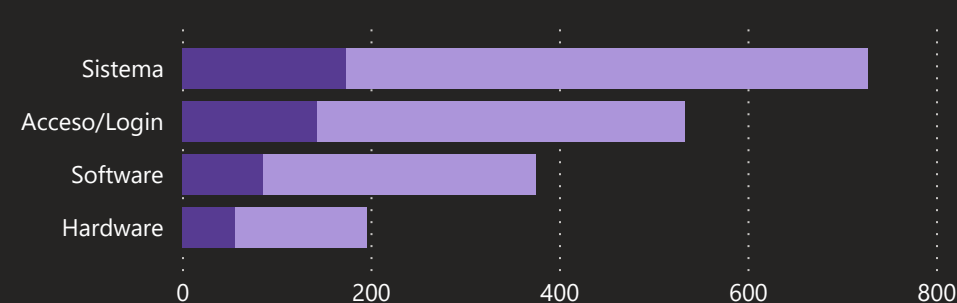
Total Tickets por Tipo



Tipo
 Solicitud
 Problema

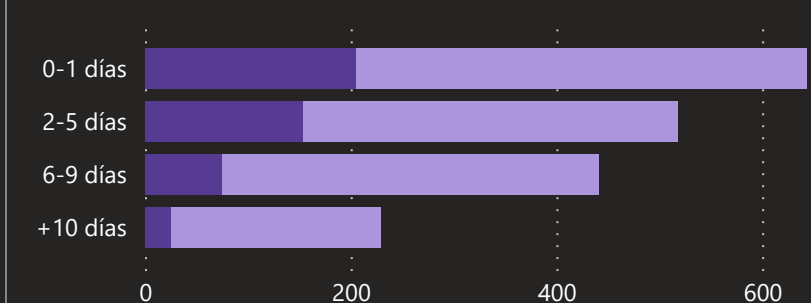
Total Tickets por Categoría y Tipo

Tipo  Problema  Solicitud



Total Tickets por Días Resolución Grupo y Tipo

Tipo  Problema  Solicitud



Últimos Lugares
Año

2019

Mes

Noviembre

Agente

- ☐ Alberto Barraza
- ☐ Alberto Casillas
- ☐ Alberto Gastelum
- ☐ Alberto Trejo
- ☐ Aldo Carrillo
- ☐ Alfonso Barraza
- ☐ Alfredo Barreras
- ☐ Armando Sierra
- ☐ Aurelio Tanori
- ☐ Barbara Grijalva

Desempeño de Agentes: Ranking Final (Primeros Lugares)


1
Guadalupe Torrico

21
RANK Tickets

10
RANK Sastifacción

3
RANK Dias

38
Total Tickets
4.50
Promedio Sastifacción
3.21
Promedio Dias Abiertos

2
Melinda Barcelo

16
RANK Tickets

7
RANK Sastifacción

12
RANK Dias

39
Total Tickets
4.59
Promedio Sastifacción
3.67
Promedio Dias Abiertos

3
Segura Garcia

16
RANK Tickets

14
RANK Sastifacción

9
RANK Dias

39
Total Tickets
4.38
Promedio Sastifacción
3.54
Promedio Dias Abiertos

Rank	Foto	Agente
4		Jesus Grajeda
5		Luis Torres
6		Ramon Macias
7		Alberto Casillas
8		Yomaira Agudelo
9		Miller Gaviria
10		Marisol Piedrahita

Primeros Lugares
Año

2019

Mes

Noviembre

Agente

Buscar

- ☐ Alberto Barraza
- ☐ Alberto Casillas
- ☐ Alberto Gastelum
- ☐ Alberto Trejo
- ☐ Aldo Carrillo
- ☐ Alfonso Barraza
- ☐ Alfredo Barreras
- ☐ Armando Sierra
- ☐ Aurelio Tanori
- ☐ Barbara Grijalva

Desempeño de Agentes: Ranking Final (Últimos Lugares)


50
Parra Luna

34
RANK Tickets

50
RANK Sastifacción

43
RANK Dias

33
Total Tickets

3.30
Promedio Sastifacción

5.12
Promedio Dias Abiertos

49
Lorena Leon

30
RANK Tickets

49
RANK Sastifacción

46
RANK Dias

34
Total Tickets

3.32
Promedio Sastifacción

5.38
Promedio Dias Abiertos

48
Reyna Santacruz

41
RANK Tickets

32
RANK Sastifacción

42
RANK Dias

31
Total Tickets

4.10
Promedio Sastifacción

5.06
Promedio Dias Abiertos

Rank	Foto	Agente
46		Alfonso Barraza
46		Alfredo Barreras
45		Alberto Trejo
44		Nurio Zepeda
43		Estuardo Torres
42		Estuardo Ocaño
40		Lopez Moran