



## “LUCES Y SOMBRAS” DE LA RESPUESTA TELEFÓNICA EN LAS PLATAFORMAS DE ASISTENCIA HOGAR

BDS

17 de febrero de 2010

ÁNGEL MATUTE LÓPEZ

Socio – Director de CEVECO Auditores

Según datos obtenidos por CEVECO Auditores en el seguimiento de la rapidez de respuesta de las principales plataformas telefónicas de Asistencia en Hogar entre 2004 y 2009, se constatan una serie de interesantes conclusiones generales:

- ☞ El promedio de respuesta se sitúa en 40 segundos, siendo 2007 el peor año, en el que ascendió a 45 segundos.
- ☞ Entre el resultado de 2004 (35 segundos) y el de 2009 (42 segundos) existe una clara tendencia de empeoramiento.
- ☞ Las mejores plataformas contestan antes de 15 segundos, mientras que las peores superan ampliamente el minuto.
- ☞ El 40% de las llamadas se atiende antes de 10 segundos. El 60% antes de 25 segundos. En este terreno, las mejores plataformas obtienen una respuesta cercana al 80% en menos de 10 segundos.
- ☞ Una llamada de cada 5, y algún año una de cada cuatro, se contestan después de 1 minuto de espera.
- ☞ Los días de mayor espera son siempre los lunes.
- ☞ El peor horario está entre las 10 y las 12 horas, lo que suele coincidir con el mayor número de llamadas y, curiosamente, la hora del desayuno de los gestores.

La muestra utilizada ha sido de más de 1.300 llamadas anuales (5 contactos diarios en distintos tramos horarios) a 13 plataformas, que atienden al 75% de las pólizas Multirriesgo que existen en el mercado. CEVECO realiza desde hace 6 años este tipo de estudios para varias aseguradoras y entidades de asistencia.