

# GESTION CAMPAÑA TENIS CLUB

MARZO - ABRIL - MAYO 2015

# 1. BASES CARGADAS

- Se detalla numero de registros recibidos y cargados en la base de Tennis Club

BASES RECIBIDAS	CANTIDAD DE REGISTROS RECIBIDOS	ENRIQUECIDOS	SIN TELEFONOS	REPETIDOS	CARGADOS
1ER PARTE BDD TENNIS	512	415	97	0	415
2DA PARTE BDD TENNIS	5575	0	410	144	5021
<b>TOTAL DE BASES</b>	<b>6087</b>		<b>507</b>	<b>144</b>	<b>5436</b>
BASES RECIBIDAS	CANTIDAD DE REGISTROS RECIBIDOS	ENRIQUECIDOS	SIN TELEFONOS	REPETIDOS	CARGADOS
BASE REGESTION	2075	1878	197	0	2075
<b>TOTAL DE BASES</b>	<b>2075</b>		<b>197</b>	<b>0</b>	<b>2075</b>

## 2. GESTION NO CONTACTADOS

SE REALIZA UNA TERCERA GESTIÓN DE LLAMADAS A LOS CLIENTES QUE FUERON CERRADOS CON LOS SIGUIENTES CALLTYPES:

CALL TYPE - 2da. Regestión	Cant.
NO CONTESTA - No efectivo.	1196
NO LOCALIZADO - efectivo.	867
CLIENTE DE VIAJE - efectivo.	190
TELEFONO OCUPADO - no efectivo.	8
<b>TOTAL</b>	<b>2261</b>

DESPUES DE REALIZADA ESTA GESTIÓN SE ACTUALIZA 406 CLIENTES MAS Y SE ADJUNTA ESTADISTICO ACTUALIZADO

### 3. Estadístico Acumulado a Mayo

RESUMEN DE REGISTRO		
TIPO DE REGISTRO	Registros	% S/Grupo
<b>CONTACTADO EFECTIVO</b>	<b>4.294</b>	<b>78.99%</b>
NO CONTACTADO	1.142	21.01%
<b>TOTAL REGISTROS BARRIDOS</b>	<b>5.436</b>	<b>100.00%</b>

REGISTROS CONTACTADOS EFECTIVO			
Resultado de Telemarketing	Registros	% S/Total	% S/Grupo
<b>CLIENTE ACTUALIZADO</b>	<b>2.755</b>	50.68%	64.16%
NO LOCALIZADO	1.021	18.78%	23.78%
NO ACEPTA ACTUALIZAR DATOS	396	7.28%	9.22%
CLIENTE DE VIAJE	24	0.44%	0.56%
CLIENTE DUPLICADO	45	0.83%	1.05%
CLIENTE VIVE FUERA DEL PAIS	47	0.86%	1.09%
CLIENTE FALLECIDO	6	0.11%	0.14%
CLIENTE AGENDADO		0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>4.294</b>	<b>78.99%</b>	<b>100.00%</b>

**CONTACTABILIDAD**  
**78.99%**

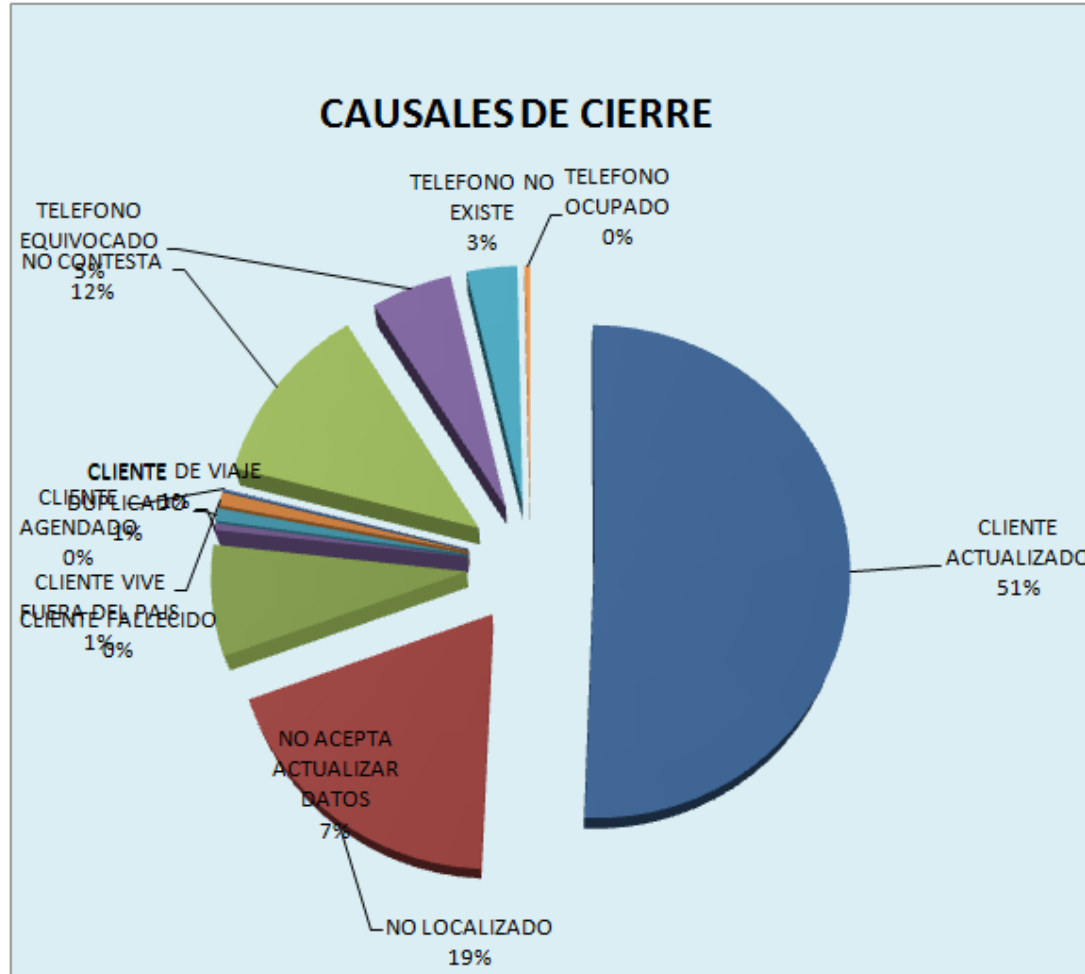
REGISTROS NO EFECTIVOS			
Resultado de Telemarketing	Registros	% S/Total	% S/Grupo
NO CONTESTA	657	12.09%	57.53%
TELEFONO EQUIVOCADO	287	5.28%	25.13%
TELEFONO NO EXISTE	179	3.29%	15.67%
TELEFONO OCUPADO	19	0.35%	1.66%
<b>TOTAL</b>	<b>1.142</b>	<b>21.01%</b>	<b>100.00%</b>

**NO CONTACTABILIDAD**  
**21.01%**

NO ACEPTA ACTUALIZAR DATOS			
	Registros	% S/Total	% S/Grupo
CLIENTE NO DESEA REALIZAR ACTUALIZACION	186	3.4%	47.0%
CLIENTE YA ACTUALIZADO	102	1.9%	25.8%
CLIENTE SE COMUNICARA	75	1.4%	18.9%
CLIENTE NO DESEA QUE LO VUELVAN A LLAMAR	29	0.5%	7.3%
CLIENTE YA NO ES SOCIO	4	0.1%	1.0%
<b>TOTAL NO DESEA</b>	<b>396</b>	<b>7.28%</b>	<b>100%</b>

<b>TOTAL REGISTROS TRABAJADOS</b>	<b>5.436</b>	100.0%	100.0%
<b>TOTAL REGISTROS VIRGENES</b>		0.0%	

# 4. Grafico Estadistico



## 5. CONVERSION ACTUALIZADOS

- Se recibe archivo con 2143 cedulas que son los registros actualizado por GTC.

<i>CEDULAS ACT GTC</i>	<i>REGISTROS ACT. ACC</i>	<i>% DE ACT. ACC VS ACT GTC</i>
2143	1083	50.54%

- Se realiza cruce con los 2755 actualizados por ACC y se confirma que ACC ha actualizado 1083 de estos 2143 registros realizando un 50.64%.
- Guayaquil Tennis Club nos envió 1060 registros adicionales a los que ACC actualizó.

<i>ACT ACC</i>	<i>REG. ACT ADICIONALES GTC</i>	<i>TOTAL ACT.</i>	<i>% ACTUALIZADOS</i>
2755	1060	3815	70.18%

- Sumando los 2143 registros que tenía actualizado GTC mas los 1672 registros adicionales que a estos que ACC actualizó, da un total de 3815 registros actualizados del total de la base.

- En la primera gestión se realizó un total de 2.5 barridos al total de la base cargada 5436 registros. Se obtuvo una contactabilidad del 47.94 % en esta gestión.
- Después de la reunión mantenida se realiza una Re gestión de los No contactados. Se envía 2075 a enriquecer con números telefónicos y se realiza nueva gestión de llamadas para actualizar datos y aumentar el porcentaje de contactabilidad y de cierre.
- Adicional luego de la segunda reunión mantenida, se realizó un barrido adicional a los clientes No contesta, No localizado, cliente de viaje y Ocupado. Total de 2261 registros. Se realiza 406 actualizaciones mas. Cerrando en 2755 actualizadas. Con una contactabilidad del 78.99% y un cierre del 50.68%.

## 5. OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES

- En la gestión realizada. Los asesores realizaban un barrido diario promedio de 70 a 75 registros.
- El tiempo de conversación promedio de llamadas fue del 6:30.
- Después de la reunión mantenida se realiza una Re gestión de los No contactados. Se envía 2075 a enriquecer con números telefónicos y se realiza nueva gestión de llamadas para actualizar datos y bajar este porcentaje no contactado.
- Se realizó un barrido adicional a los clientes No contesta, No localizado, cliente de viaje y Ocupado. Total de 2261 registros. Se realiza 406 actualizaciones mas. Cerrando en 2755 actualizadas. Con una contactabilidad del 78.99% y un cierre del 50.68%.



The image features a logo on the left consisting of a blue circle with a white gap, followed by the text "American Call Center" in a black, sans-serif font. The background is a faded, grayscale image of two call center agents wearing headsets, one in the foreground and one slightly behind and to the left.

 American  
Call Center