

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

MES: Agosto

INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)

OBJETIVO: Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
104	3,174,332	3,717,376	85.39%
102	78,069	95,523	81.73%
054 382255	26,402	26,402	100.00%
052 427411	6,041	6,041	100.00%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
104	1,389,497	2,021,143	68.75%
102	26,612	39,271	67.77%
054 382255	10,731	17,931	59.85%
052 427411	2,214	3,783	58.52%