

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Abril

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 | 3,095,004 | 3,486,381 | 88.77% |
| 102 | 87,524 | 99,453 | 88.01% |
| 0800 10672 | 10,993 | 10,993 | 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 | 1,497,078 | 1,837,414 | 81.48% |
| 102 | 29,783 | 37,528 | 79.36% |
| 0800 10672 | 9,669 | 10,743 | 90.00% |