

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

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

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	3,276,832	3,637,926	90.07%
102	90,508	100,208	90.32%
0800 10672	8,575	8,575	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	1,472,862	1,667,680	88.32%
102	30,538	34,532	88.43%
0800 10672	8,290	8,461	97.98%