

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Julio**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	3,441,073	3,823,697	89.99%
102	97,548	106,743	91.39%
0800 10672	6,260	6,260	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	1,436,260	1,689,632	85.00%
102	31,007	35,893	86.39%
0800 10672	8,558	8,738	97.94%