

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Junio**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	3,161,056	3,575,463	88.41%
102	93,702	104,416	89.74%
0800 10672	8,816	8,816	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	1,503,738	1,775,958	84.67%
102	33,195	39,377	84.30%
0800 10672	8,152	8,572	95.10%