

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2021**MES:** Mayo**INDICADOR:** RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

INDICADOR AVH1	N° DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS	N° TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
104	3,235,393	3,587,404	90.19%
102	95,401	106,041	89.97%
0800 10672	12,863	12,863	100.00%
INDICADOR AVH2	N° DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN	N° TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
104	1,582,691	1,895,111	83.51%
102	34,901	41,617	83.86%
0800 10672	11,239	11,905	94.41%