

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

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	2,555,370	2,882,748	88.64%
102	54,281	61,089	88.86%
0800 10672	6,960	6,960	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	1,396,594	1,946,200	71.76%
102	23,788	33,959	70.05%
0800 10672	6,831	6,967	98.05%