

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2023

MAYO**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	2,742,823	3,018,256	90.87%
102	58,652	64,297	91.22%
0800 10672	10,132	10,132	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	1,363,976	1,990,917	68.51%
102	24,081	35,321	68.18%
0800 10672	6,917	7,808	88.59%