

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA****EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2023**NOVIEMBRE****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	2,176,836	2,459,004	88.53%
102	41,276	46,270	89.21%
0800 10672	6,420	6,420	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	1,347,945	1,666,306	80.89%
102	20,287	25,447	79.72%
0800 10672	6,180	6,334	97.57%