

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2021

MES: Septiembre

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	3,407,106	3,722,660	91.52%
102	95,609	104,510	91.48%
0800 10672	8,962	8,962	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	1,338,277	1,596,993	83.80%
102	27,385	31,911	85.82%
0800 10672	8,435	8,694	97.02%