

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**

**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.

**AÑO:** 2023

**DICIEMBRE**

**INDICADOR: RAPIDEZ POR ATENCIÓN EN VOZ HUMANA (AVH)**

**OBJETIVO:** Medir el porcentaje de rapidez de atención por voz humana

<b>INDICADOR AVH1</b>	<b>Nº DE LLAMADAS CON LA OPCIÓN DE COMUNICACIÓN AL OPERADOR HUMANO SE PRESENTA DENTRO DE LOS PRIMEROS 40 SEGUNDOS</b>
<b>104</b>	<b>2,012,341</b>
<b>102</b>	<b>38,951</b>
<b>0800 10672</b>	<b>6,565</b>

<b>INDICADOR AVH2</b>	<b>Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN</b>
<b>104</b>	<b>1,316,000</b>
<b>102</b>	<b>20,381</b>
<b>0800 10672</b>	<b>6,473</b>

<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH1 (%)</b>
<b>2,262,268</b>	<b>88.95%</b>
<b>43,185</b>	<b>90.20%</b>
<b>6,565</b>	<b>100.00%</b>

<b>Nº TOTAL DE LLAMADAS</b>	<b>AVH2 (%)</b>
<b>1,514,839</b>	<b>86.87%</b>
<b>23,457</b>	<b>86.89%</b>
<b>6,535</b>	<b>99.05%</b>