

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

ENERO

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	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
104	2,394,182	2,654,404	90.20%
102	44,643	48,810	91.46%
0800 10672	6,251	6,251	100.00%
TOTAL	2,445,076	2,709,465	90.24%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
104	1,323,838	1,706,137	77.59%
102	19,773	25,418	77.79%
0800 10672	5,898	6,074	97.10%
TOTAL	1,349,509	1,737,629	77.66%