

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2024**FEBRERO****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	2,161,998	2,428,467	89.03%
102	39,648	44,045	90.02%
0800 10672	5,902	5,902	100.00%
TOTAL	2,207,548	2,478,414	89.07%
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	1,370,191	1,586,927	86.34%
102	20,519	23,813	86.17%
0800 10672	5,642	5,829	96.79%
TOTAL	1,396,352	1,616,569	86.38%