

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

ABRIL

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 - Móvil	0	0	
104 - Fija	0	0	
104_AURA	1,981,350	2,239,859	88.46%
104 (Móvil +Fija)	1,981,350	2,239,859	88.46%
102 (móvil)	0	0	
102 (fija)	0	0	
102_AURA	36,396	40,755	89.30%
102 (Móvil + Fija)	36,396	40,755	89.30%
STARGLOBAL	5,723	5,723	100.00%
STAR GLOBAL	5,723	5,723	100.00%
TOTAL	2,023,469	2,286,337	88.50%
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 - Móvil	793,063	901,512	87.97%
104 - Fija	535,704	596,287	89.84%
104 (Móvil +Fija)	1,328,767	1,497,799	88.71%
102 (móvil)	13,535	15,386	87.97%
102 (fija)	6,164	6,778	90.94%
102 (móvil + fija)	19,699	22,164	88.88%
STARGLOBAL	5,619	5,681	98.91%
STAR GLOBAL	5,619	5,681	98.91%
TOTAL	1,354,085	1,525,644	88.75%