

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

MARZO

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	1	1	100.00%
104 - Fija	1	1	100.00%
104_AURA	2,033,530	2,307,704	88.12%
104 (Móvil + Fija)	2,033,532	2,307,706	88.12%
102 (móvil)	0	0	
102 (fija)	0	0	
102_AURA	36,594	41,042	89.16%
102 (Móvil + Fija)	36,594	41,042	89.16%
STARGLOBAL	6,156	6,156	100.00%
STAR GLOBAL	6,156	6,156	100.00%
TOTAL	2,076,282	2,354,904	88.17%

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	781,724	863,463	90.53%
104 - Fija	567,850	647,041	87.76%
104 (Móvil + Fija)	1,349,574	1,510,504	89.35%
102 (móvil)	13,517	14,831	91.14%
102 (fija)	6,300	7,142	88.21%
102 (móvil + fija)	19,817	21,973	90.19%
STARGLOBAL	6,028	6,117	98.55%
STAR GLOBAL	6,028	6,117	98.55%
TOTAL	1,375,419	1,538,594	89.39%