

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

JUNIO**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
104 - Móvil	0
104 - Fija	0
104_AURA	1,833,152
104 (Móvil +Fija residencial+Aura)	1,833,152
102 (móvil)	0
102 (fija)	0
102_AURA	32,434
102 (Móvil + Fija residencial+Aura)	32,434
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	4,685
STAR GLOBAL	4,685
TOTAL	1,870,271
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN
104 - Móvil	753,979
104 - Fija	445,343
104 (Móvil +Fija residencial)	1,199,322
102 (móvil)	12,258
102 (fija)	4,726
102 (móvil + fija)	16,984
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	4,358
STAR GLOBAL	4,358
TOTAL	1,220,664

Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
0	
0	
2,049,991	89.42%
2,049,991	89.42%
0	
0	
35,972	90.16%
35,972	90.16%
4,685	100.00%
4,685	100.00%
2,090,648	89.46%
Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
854,623	88.22%
537,606	82.84%
1,392,229	86.14%
13,957	87.83%
5,852	80.76%
19,809	85.74%
4,549	95.80%
4,549	95.80%
1,416,587	86.17%