

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

MAYO

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	4
104 - Fija	0
104_AURA	1,905,362
104 (Móvil +Fija residencial+Aura)	1,905,366
102 (móvil)	0
102 (fija)	0
102_AURA	34,961
102 (Móvil + Fija residencial+Aura)	34,961
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	4,757
STAR GLOBAL	4,757
TOTAL	1,945,084
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE MARCADA ESTA OPCIÓN
104 - Móvil	834,815
104 - Fija	517,205
104 (Móvil +Fija residencial)	1,352,020
102 (móvil)	14,238
102 (fija)	5,767
102 (móvil + fija)	20,005
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	4,595
STAR GLOBAL	4,595
TOTAL	1,376,620

Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
4	100.00%
0	
2,143,584	88.89%
2,143,588	88.89%
0	
0	
38,999	89.65%
38,999	89.65%
4,757	100.00%
4,757	100.00%
2,187,344	88.92%
Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
915,151	91.22%
564,862	91.56%
1,480,013	91.35%
15,608	91.22%
6,342	90.93%
21,950	91.14%
4,707	97.62%
4,707	97.62%
1,506,670	91.37%