

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Julio

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	2,653,700	2,971,383	89.31%
102	61,436	67,034	91.65%
0800 10672	9,194	9,194	100.00%
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	1,511,301	1,874,226	80.64%
102	27,351	33,735	81.08%
0800 10672	9,085	9,162	99.16%