

**INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2022

MES: Octubre

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            | 2.900.224   | 3.177.048            | 91,29%   |
| 102            | 65.600  | 71.752               | 91,43%   |
| 0800 10672     | 8.622   | 8.622                | 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            | 1.151.637   | 1.826.344            | 63,06%   |
| 102            | 19.928  | 32.714               | 60,92%   |
| 0800 10672     | 6.402   | 7.149                | 89,55%   |