INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA**EMPRESA:** Telefónica del Perú S.A.A.**AÑO:** 2022**MES:** Noviembre**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	2.956.532	3.235.783	91,37%
102	73.195	79.938	91,56%
0800 10672	8.008	8.008	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	1.073.557	1.860.352	57,71%
102	20.387	37.393	54,52%
0800 10672	7.827	7.945	98,51%