

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Setiembre

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	229,327	2,233,888	10%
102	12,153	93,854	13%
525	2,912	18,382	16%
12525	1,202	5,072	24%
Total	245,594	2,351,196	10%

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Agosto

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	1,165,377	2,166,941	53.78%
102	44,178	72,885	60.61%
525	8,881	16,383	54.21%
12525	2,448	3,881	63.08%
Total	55,507	93,149	59.59%

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Julio

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	1,203,430	2,080,461	57.84%
102	40,799	64,252	63.50%
525	10,100	17,640	57.26%
12525	2,205	3,349	65.84%
Total	1,256,534	2,165,702	58.02%

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Junio

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	966,162	1,669,232	57.88%
102	29,606	45,716	64.76%
525	8,268	13,235	62.47%
12525	1,604	2,628	61.04%
Total	1,005,640	1,730,811	58.10%

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Mayo

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	1,134,069	1,929,440	58.78%
102	33,342	51,101	65.25%

525	9,183	15,246	60.23%
12525	1,788	2,957	60.47%
Total	44,313	69,304	63.94%

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Abril

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	1,317,216	2,594,098	50.78%
102	43,516	73,103	59.53%
525	12,332	20,554	60.00%
12525	2,408	3,863	62.33%
Total	1,375,472	2,691,618	51.10%

INDICADOR DE TIEMPO DE CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA

EMPRESA: Telefónica Móviles S.A..

AÑO: 2014

MES: Marzo

INDICADOR: CORTE DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA POR LA EMPRESA OPERADORA (CAT)

OBJETIVO: Medir porcentaje de llamadas que no fueron finalizadas por el usuario (ej. asistente de empresa operadora finalizó la llamada).

CANAL DE ATENCIÓN	N° DE LLAMADAS NO FINALIZADAS POR EL USUARIO	N° TOTAL DE LLAMADAS ATENDIDAS	CAT (%)
104	1,300,706	2,184,533	59.54%
102	72,873	72,873	100.00%
525	14,062	23,393	60.11%
12525	2,224	3,641	61.08%
Total	1,389,865	2,284,440	60.84%