

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2020

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 | 2,581,826 | 2,894,086 | 89.21% |
| 102 | 52,668 | 59,761 | 88.13% |
| 054 382255 | 13,910 | 13,910 | 100.00% |
| 052 427411 | 4,317 | 4,317 | 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 | 1,595,152 | 1,845,040 | 86.46% |
| 102 | 21,730 | 25,206 | 86.21% |
| 054 382255 | 10,706 | 12,276 | 87.21% |
| 052 427411 | 3,391 | 3,830 | 88.54% |