

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

SETIEMBRE**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 - Móvil	0	0	
104 - Fija	0	0	
104_AURA	1,743,227	1,925,214	90.55%
104 (Móvil +Fija residencial+Aura)	1,743,227	1,925,214	90.55%
102 (móvil)	0	0	
102 (fija)	0	0	
102_AURA	28,542	31,569	90.41%
102 (Móvil + Fija residencial+Aura)	28,542	31,569	90.41%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	4,378	4,378	100.00%
STAR GLOBAL	4,378	4,378	100.00%
TOTAL	1,776,147	1,961,161	90.57%
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 - Móvil	790,301	941,628	83.93%
104 - Fija	462,030	555,051	83.24%
104 (Móvil +Fija residencial)	1,252,331	1,496,679	83.67%
102 (móvil)	12,772	15,197	84.04%
102 (fija)	4,770	5,646	84.48%
102 (móvil + fija)	17,542	20,843	84.16%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	4,095	4,275	95.79%
STAR GLOBAL	4,095	4,275	95.79%
TOTAL	1,273,968	1,521,797	83.71%