

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

JULIO

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 +Fija residencial+Aura)	1,897,487	2,090,124	90.78%
102 (Móvil + Fija residencial+Aura)	33,107	36,366	91.04%
STAR GLOBAL	4,237	4,237	100.00%
TOTAL	1,934,831	2,130,727	90.81%
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 +Fija residencial)	1,253,803	1,484,221	84.48%
102 (móvil + fija)	18,042	21,465	84.05%
STAR GLOBAL	3,774	4,007	94.19%
TOTAL	1,275,619	1,509,693	84.50%