

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

AGOSTO**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	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH1 (%)
104 - Móvil	0	0	
104 - Fija	0	0	
104_AURA	1,887,240	2,086,617	90.44%
104 (Móvil +Fija residencial+Aura	1,887,240	2,086,617	90.44%
102 (móvil)	0	0	
102 (fija)	0	0	
102_AURA	31,764	35,000	90.75%
102 (Móvil + Fija residencial+Au	31,764	35,000	90.75%
STARGLOBAL GENESYS (0800 1	3,471	3,471	100.00%
STAR GLOBAL	3,471	3,471	100.00%
TOTAL	1,922,475	2,125,088	90.47%
INDICADOR AVH2	Nº DE LLAMADAS ATENDIDAS POR UN OPERADOR HUMANO DENTRO DE LOS PRIMEROS 20 SEGUNDOS LUEGO DE	Nº TOTAL DE LLAMADAS	AVH2 (%)
104 - Móvil	606,092	979,055	61.91%
104 - Fija	446,904	550,511	81.18%
104 (Móvil +Fija residencial)	1,052,996	1,529,566	68.84%
102 (móvil)	9,513	15,627	60.88%
102 (fija)	4,608	5,617	82.04%
102 (móvil + fija)	14,121	21,244	66.47%
STARGLOBAL GENESYS (0800 1	3,294	3,411	96.57%
STAR GLOBAL	3,294	3,411	96.57%
TOTAL	1,070,411	1,554,221	68.87%