

INDICADOR DE RAPIDEZ EN ATENCIÓN POR VOZ HUMANA

EMPRESA: Telefónica del Perú S.A.A.

AÑO: 2024

OCTUBRE

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	1,894,060	2,091,421	90.56%
104 (Móvil +Fija residencial+Aura)	1,894,060	2,091,421	90.56%
102 (móvil)	0	0	
102 (fija)	0	0	
102_AURA	31,920	35,323	90.37%
102 (Móvil + Fija residencial+Aura)	31,920	35,323	90.37%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	3,627	3,627	100.00%
STAR GLOBAL	3,627	3,627	100.00%
TOTAL	1,929,607	2,130,371	90.58%
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	820,324	1,040,983	78.80%
104 - Fija	474,687	572,992	82.84%
104 (Móvil +Fija residencial)	1,295,011	1,613,975	80.24%
102 (móvil)	13,558	17,340	78.19%
102 (fija)	5,160	5,980	86.29%
102 (móvil + fija)	18,718	23,320	80.27%
STARGLOBAL GENESYS (0800 10672)	3,452	3,564	96.86%
STAR GLOBAL	3,452	3,564	96.86%
TOTAL	1,317,181	1,640,859	80.27%