

CALIDAD COMERCIAL DE LOS CENTROS DE ATENCION DE LLAMADAS

Codigo Empresa	Nombre Empresa	Periodo	Número total de llamadas recibidas por mes	Número total de llamadas atendidas en IVR por mes	Número total de llamadas desistidas en IVR por mes	Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes	Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes	Porcentaje de llamadas perdidas	Tasa de ocupación de las líneas, registradas con una frecuencia de una hora	Tasa de ocupación de las líneas, registradas con una frecuencia de una hora	Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo	Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo
									Tasa de Ocupación	N° Eventos de Saturación		
36	COOPREL	oct-23	533	511	22	511	22	4%	0	0	0:00:21	0:02:05
36	COOPREL	nov-23	648	597	51	597	51	8%	0	0	0:00:29	0:02:05
36	COOPREL	dic-23	565	529	36	529	36	6%	0	0	0:00:18	0:01:41
36	COOPREL	ene-24	790	728	62	790	62	8%	0	0	0:00:51	0:02:07
36	COOPREL	feb-24	1297	1208	89	1208	89	7%	0	0	0:00:39	0:02:05
36	COOPREL	mar-24	823	733	90	733	90	11%	0	0	0:00:54	0:01:54
36	COOPREL	abr-24	1219	1122	97	1122	97	8%	0	0	0:00:35	0:01:57
36	COOPREL	may-24	733	692	41	692	41	6%	0	0	0:00:45	0:01:58
36	COOPREL	jun-24	1156	1090	66	1156	66	6%	0	0	0:00:28	0:01:58
36	COOPREL	jul-24	1156	1090	66	1156	66	6%	0	0	0:00:28	00:01:58
36	COOPREL	ago-24	7363	6660	703	6660	703	10%	0	0	0:01:38	00:02:38
36	COOPREL	sep-24	752	716	36	716	36	5%	0	0	0:00:25	00:01:58

Fuente :xcontact llamados tecnico