

| Empresa | Fecha | Número de Llamadas Recibidas Totales | Número de Llamadas Autoatendidas | Número de Llamadas Recibidas para Atención de Ejecutivo | Número de Llamadas Atendidas Totales (IVR + Ejecutivo) | Número de Llamadas Atendidas Ejecutivo | Nivel de Atención Total (F/C) | Nivel de Atención de Llamadas Ejecutivo (G/E) | Nivel de Servicio (30") | Llamadas cursadas por Gestión de Abandono | Llamadas abandonas totales (C-F) | Número de llamadas abandonadas en cola de espera de ejecutivo | |
|---------|---------|--------------------------------------|----------------------------------|---|--|--|-------------------------------|---|-------------------------|---|----------------------------------|--|--|
| | | | | | | | | | | | | Cliente desiste de ser atendido por un ejecutivo, luego de haber permanecido menos de 30 segundos en la cola de espera | Cliente desiste de ser atendido por un ejecutivo, luego de haber permanecido mas de 30 segundos en la cola de espera |
| CRELL | 01/2022 | 9345 | 1801 | 7544 | 9137 | 7338 | 97.77% | 97.27% | 98.06 | 185 | 208 | 109 | 99 |
| CRELL | 02/2022 | 7976 | 1573 | 6403 | 7831 | 6258 | 98.18% | 97.74% | 98.46 | 132 | 145 | 49 | 96 |
| CRELL | 03/2022 | 11004 | 2047 | 8957 | 10717 | 8670 | 97.39% | 96.80% | 98.25 | 209 | 287 | 122 | 165 |