

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 abandonadas 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
CRELL	04/2022	16511	2716	13795	14462	11746	87.59%	85.15%	95.83	544	2049	1569	480
CRELL	05/2022	10999	1955	9044	10792	8838	98.12%	97.72%	98.54	169	207	52	155
CRELL	06/2022	13362	2280	11082	12626	10346	94.49%	93.36%	96.7	477	736	338	398