

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	01/2023	13162	3656	9506	13034	9378	99.03%	98.65%	98.58	121	128	43	85
CRELL	02/2023	7089	1692	5397	7011	5319	98.90%	98.55%	99.17	78	78	62	16
CRELL	03/2023	12718	2965	9753	11699	8734	91.99%	89.55%	97.42	703	1019	337	682
CRELL	04/2023	11504	2533	8971	11079	8549	96.31%	95.30%	98.6	223	425	76	349
CRELL	05/2023	19982	3585	16397	18604	15019	93.10%	91.60%	95.22	254	1378	121	1257