

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	01/2025	5205	658	4362	5009	4351	96,23%	99,75%	98,35	185	196	14	182
CRELL	02/2025	5258	151	5107	5103	4952	97,05%	96,96%	98,68	154	155	19	136
CRELL	03/2025	6532	214	6316	6306	6091	96,54%	96,44%	98,45	174	226	29	197