

CALIDAD COMERCIAL DE LOS CENTROS DE ATENCION DE LLAMADAS

Código 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	sep-21	763	718	45	718	45	6%	0	0	0:00:25	0:01:51
36	COOPREL	oct-21	555	532	23	555	23	4%	0	0	0:00:18	0:01:56
36	COOPREL	nov-21	602	547	55	547	55	9%	0	0	0:00:34	0:01:47
36	COOPREL	dic-21	946	878	68	878	68	7%	0	0	0:00:28	0:02:05
36	COOPREL	ene-22	1203	1140	63	1140	63	5%	0	0	0:00:25	0:01:50
36	COOPREL	feb-22	1938	1745	193	1745	193	10%	0	0	0:00:48	0:01:55
36	COOPREL	mar-22	572	542	30	542	30	5%	0	0	0:00:20	0:02:12
36	COOPREL	abr-22	1339	1161	178	1161	178	13%	0	0	0:00:42	0:01:59
36	COOPREL	may-22	620	581	39	581	39	6%	0	0	0:00:35	0:01:56
36	COOPREL	jun-22	837	777	60	777	60	7%	0	0	0:00:30	0:01:57
36	COOPREL	jul-22	1224	1086	138	1086	138	11%	0	0	0:01:10	0:01:49
36	COOPREL	ago-22	758	725	33	725	33	4%	0	0	0:00:18	0:02:00