

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
CRELL	06/2023	9651	367	9284	9156	8789	94,87%	94,67%	96,66	412	495	157	338
CRELL	07/2023	9266	388	8878	9089	8701	98,09%	98,01%	99,1	154	177	22	155
CRELL	08/2023	5998	365	5633	5756	5391	95,97%	95,70%	98,67	185	242	37	205
CRELL	09/2023	5149	364	4785	5046	4682	98,00%	97,85%	98,9	103	103	43	60
CRELL	10/2023	6261	1078	5183	6230	5152	99,50%	99,40%	99,68	31	31	24	7
CRELL	11/2023	5214	306	4905	5177	4868	99,29%	99,25%	99,7	37	37	17	20
CRELL	12/2023	4840	327	4513	4751	4424	98,16%	98,03%	99,35	76	89	21	68