

**CALIDAD COMERCIAL DE LOS CENTROS DE ATENCION DE LLAMADAS**

Codigo 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	ene-18	286			286					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	feb-18	574			574					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	mar-18	190			190					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	abr-18	202			202					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	may-18	153			153					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	jun-18	117			117					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	Jul-18	176			176					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	ago-18	141			141					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	sep-18	271			271					0:02:00	0:02:00
36	COOPREL	oct-18	176			176					0:02:00	0:02:00