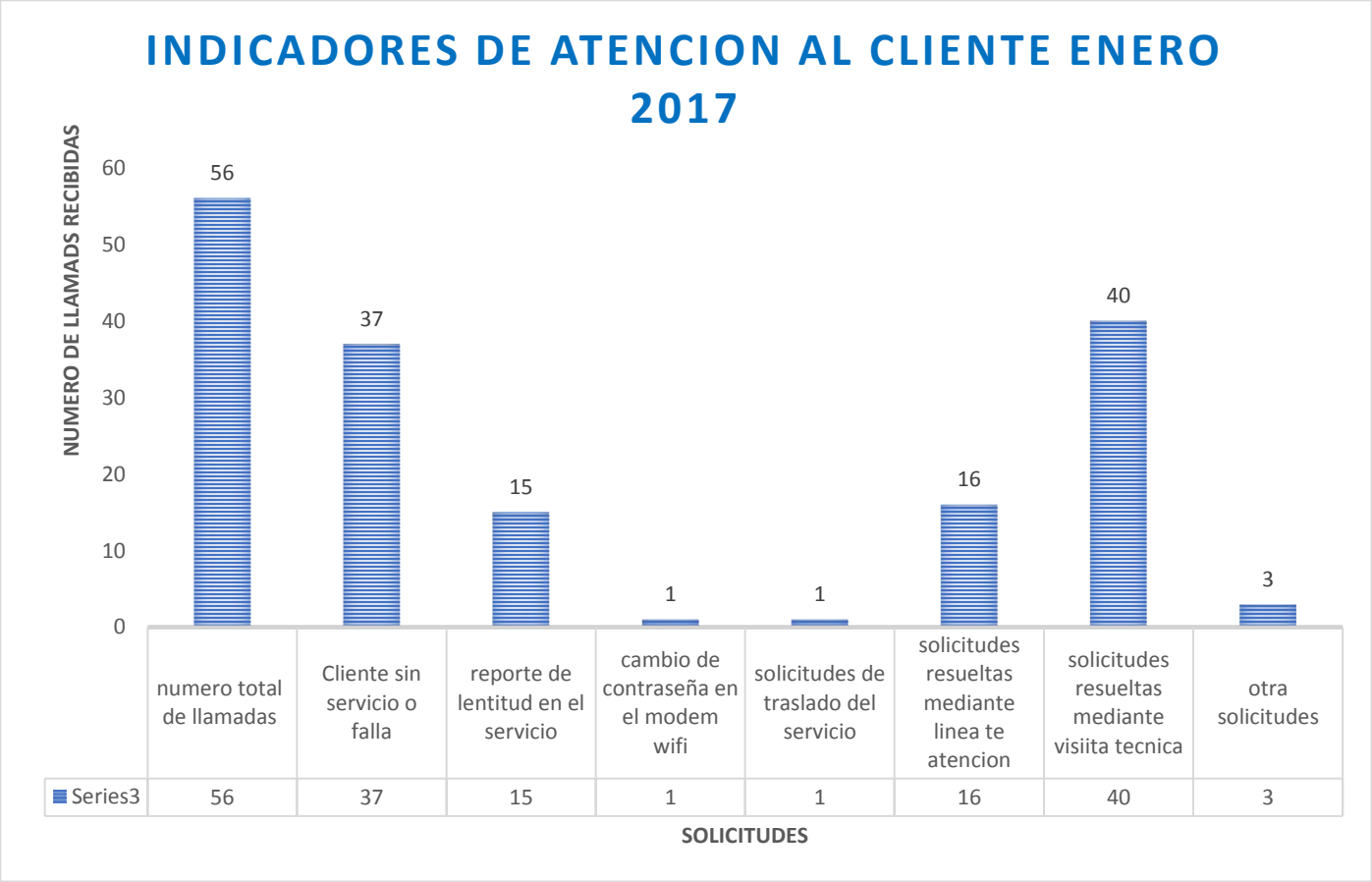
INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS ENERO 2017

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 8902478	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	56
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	10%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	5 minutos
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	56
Cliente sin servicio o falla	37
reporte de lentitud en el servicio	15
cambio de contraseña en el modem wifi	1
solicitudes de traslado del servicio	1
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	16
solicitudes resueltas mediante visiita tecnica	40
otra solicitudes	3


INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE ENERO 2017
NUMERO DE LLAMADS RECIBIDAS
60
50
40
30
20
10
0
56
37
15
1
1
16
40
3
numero total de llamadas
Cliente sin servicio o falla
reporte de lentitud en el servicio
cambio de contraseña en el modem wifi
solicitudes de traslado del servicio
solicitudes resueltas mediante linea te atencion
solicitudes resueltas mediante visiita tecnica
otra solicitudes
Series3
56
37
15
1
1
16
40
3
SOLICITUDES