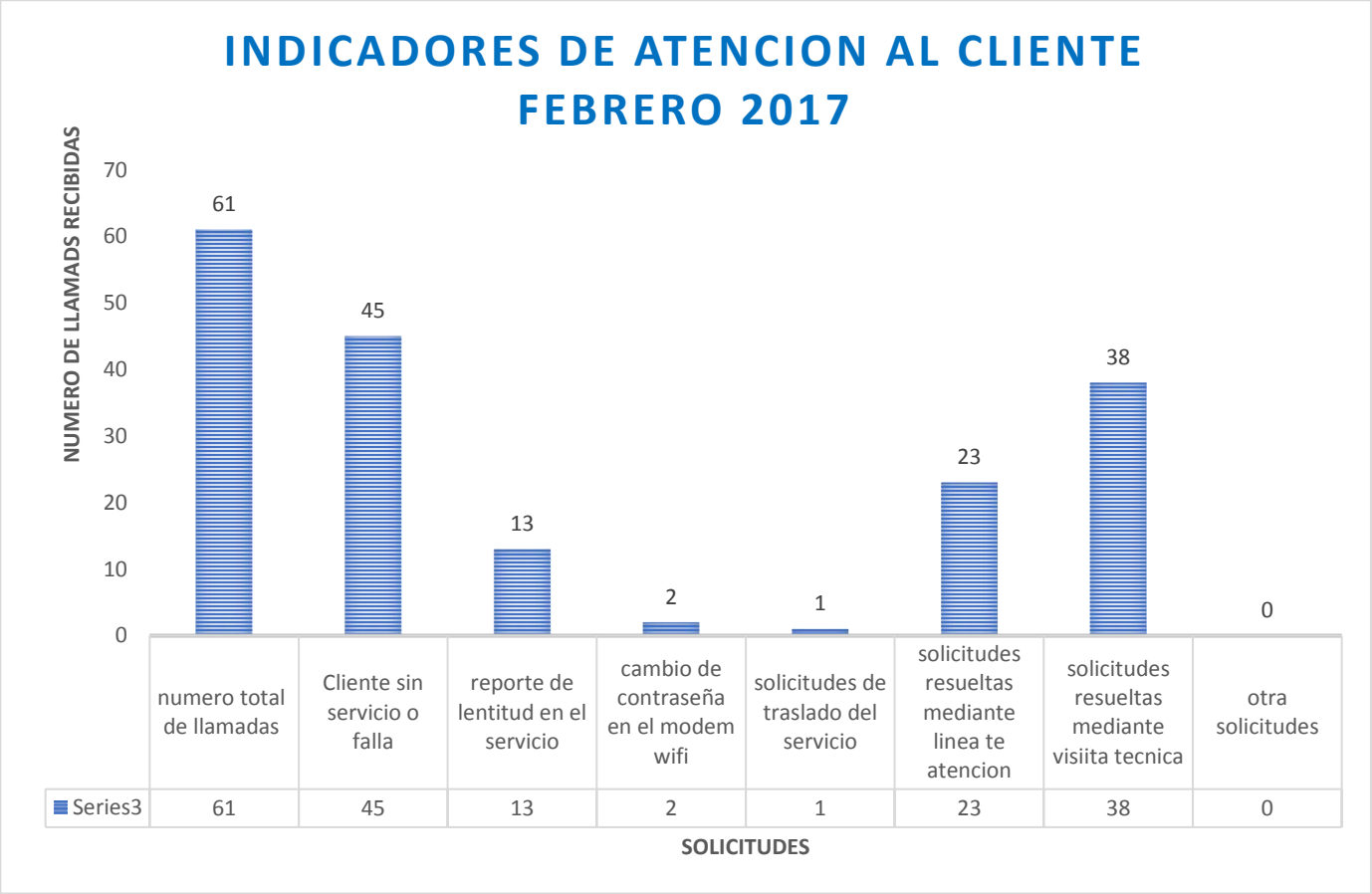
INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS FEBRERO 2017

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 8902478	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	61
porcentaje de llamadas en la que el tiempo de respuesta para atencion es inferior a 2 minutos	9%
tiempo promedio de duracion de llamadas en minutos	5.2 minutos
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	61
Cliente sin servicio o falla	45
reporte de lentitud en el servicio	13
cambio de contraseña en el modem wifi	2
solicitudes de traslado del servicio	1
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	23
solicitudes resueltas mediante visiita tecnica	38
otra solicitudes	0


INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE
FEBRERO 2017
NUMERO DE LLAMADS RECIBIDAS
70
60
50
40
30
20
10
0
61
45
13
2
1
23
38
0
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
61
45
13
2
1
23
38
0
SOLICITUDES