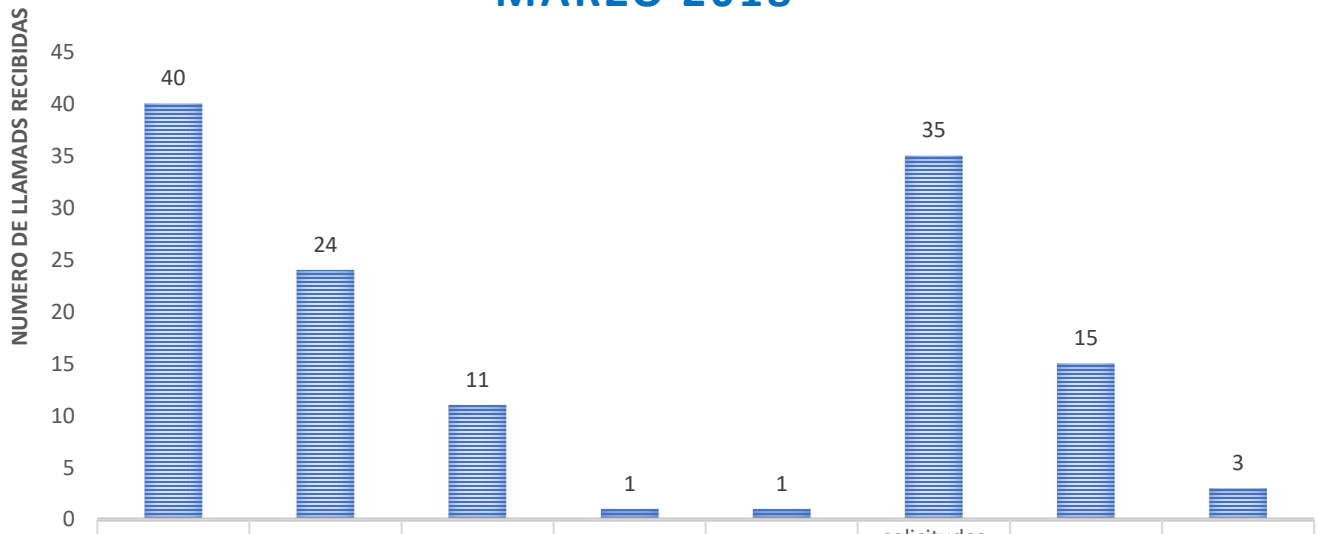
INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE CONEXIÓN TOTAL DE OCCIDENTE SAS MARZO 2018

INDICADOR DE LLAMADAS LINEA 8902478	CANTIDAD
Numero de llamadas efectuadas a la linea de atencion	40
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	6.7 Min
tiempo de espera en dias para visita tecnica	1

MOTIVO DE LLAMADA	CANTIDAD
numero total de llamadas	40
Cliente sin servicio o falla	24
reporte de lentitud en el servicio	11
cambio de contraseña en el modem wifi	1
solicitudes de traslado del servicio	1
solicitudes resueltas mediante linea te atencion	35
solicitudes resueltas mediante visita tecnica	15
otra solicitudes	3

INDICADORES DE ATENCION AL CLIENTE
MARZO 2018



	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 visita tecnica	otra solicitudes
Series3	40	24	11	1	1	35	15	3

SOLICITUDES