

Artículo 5-17

CASABLANCA

Detalle	2023										2024	
	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb
Número total de llamadas recibidas por mes (NLLR)	1.745	1.869	877	1.078	1.133	1.155	1.020	1.103	845	1.348	1.206	1.296
Número total de llamadas atendidas en IVR por mes (NRIVR)	1.736	1.854	874	1.069	1.127	1.154	1.014	1.082	843	1.335	1.188	1.206
Número total de llamadas desistidas en IVR por mes (NDIVR)	9	15	3	9	6	1	6	21	2	13	18	90
Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes (NREJC)	496	848	482	555	592	548	440	492	407	527	593	510
Número total de llamadas cursadas por gestion de abandono por mes (NGA)	9	15	3	9	6	1	6	21	2	12	18	90
Porcentaje de llamadas perdidas (LLP%)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,00%	0,00%
Tasa de ocupación de las lineas registradas con una frecuencia de una hora identificando los eventos de saturación durante todo el período de evaluación. (OC)	3,75%	1,03%	0,57%	0,62%	0,68%	0,68%	0,54%	0,60%	0,46%	0,90%	0,81%	0,66%
Tiempo promedio de espera considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPE)	5,87	7,03	6,02	6,20	5,85	3,13	7,04	19,28	4,78	16,41	15,05	22,77
Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo (TPC)	317	373	371	279	318	319	309	336	340	320	318	359