

CAUCATEL S.A. E.S.P.

INDICADORES CALL CENTER

% de usuarios que accedieron al servicio automático, optaron por la atención de un representante y colgaron antes de ser atendidos.

	RESULTADO	META
Nov-08	7,70%	10,00%
Dic-08	8,10%	10,00%
Ene-09	8,10%	10,00%
Feb-09	6,15%	10,00%
Mar-09	7,24%	10,00%
Abr-09	8,10%	10,00%

Tiempo promedio de espera (Seg) desde el momento en que el usuario opta por la atención de un representante y cuelga antes de ser atendido

	RESULTADO	META
Nov-08	00:00:16	00:00:18
Dic-08	00:00:17	00:00:18
Ene-09	00:00:16	00:00:18
Feb-09	00:00:14	00:00:18
Mar-09	00:00:11	00:00:18
Abr-09	00:00:16	00:00:18

INDICADORES ATENCIÓN EN OFICINAS

Porcentaje de usuarios que accedieron a las oficinas de atención al cliente y desistieron de ser atendidos por un representante

	RESULTADO	META
Nov-08	0,25%	1%
Dic-08	0,16%	1%
Ene-09	0,84%	1%
Feb-09	0,44%	1%
Mar-09	0,40%	1%
Abr-09	0,44%	1%