

CODIGO EMPRESA	NOMBRE EMPRESA	PERIODO	Número total de llamadas recibidas por mes. (NLLR)	Número total de llamadas atendidas en IVR por mes. (NRIVR)	Número total de llamadas desistidas en IVR por mes. (NDIVR)	Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes. (NREJC)	Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes. (NGA)	Porcentaje de llamadas perdidas. (LLP%)	Tasa de ocupación de las líneas, registradas con una frecuencia de una hora, identificado los eventos de saturación durante todo el periodo de evaluación. (OC)	Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TPE)	Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TCP)
29	CEC	feb-20	1315			1315					0:01:50
29	CEC	mar-20	1354			1354					0:01:53
29	CEC	abr-20	1572			1572					0:02:11
29	CEC	may-20	2495			1952	70	21,8%		0:01:05	0:03:26
29	CEC	jun-20	2549			2237	0	12,2%		0:00:46	0:03:06
29	CEC	jul-20	1846			1730	24	6,3%		0:00:48	0:03:16
29	CEC	ago-20	1849			1682	21	9,0%		0:00:27	0:03:01
29	CEC	sept-20	1508			1240	84	17,8%		0:00:47	0:01:54
29	CEC	oct-20	1239			1201	5	3,1%		0:00:21	0:01:59
29	CEC	nov-20	1338			1218	50	9,0%		0:00:22	0:02:20
29	CEC	dic-20	1390			1315	57	5,4%		0:00:37	0:02:28
29	CEC	ene-21	1586			1488	62	6,2%		0:00:28	0:02:10