

<b>CODIGO EMPRESA</b>	<b>NOMBRE EMPRESA</b>	<b>PERIODO</b>	<b>Número total de llamadas recibidas por mes. (NLLR)</b>	<b>Número total de llamadas atendidas en IVR por mes. (NRIVR)</b>	<b>Número total de llamadas desistidas en IVR por mes. (NDIVR)</b>	<b>Número total de llamadas atendidas por ejecutivo por mes. (NREJC)</b>	<b>Número total de llamadas cursadas por gestión de abandono por mes. (NGA)</b>	<b>Porcentaje de llamadas perdidas. (LLP%)</b>	<b>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)</b>	<b>Tiempo promedio de espera, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TPE)</b>	<b>Tiempo de conversación promedio, considerando las llamadas atendidas por un ejecutivo. (TCP)</b>
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