

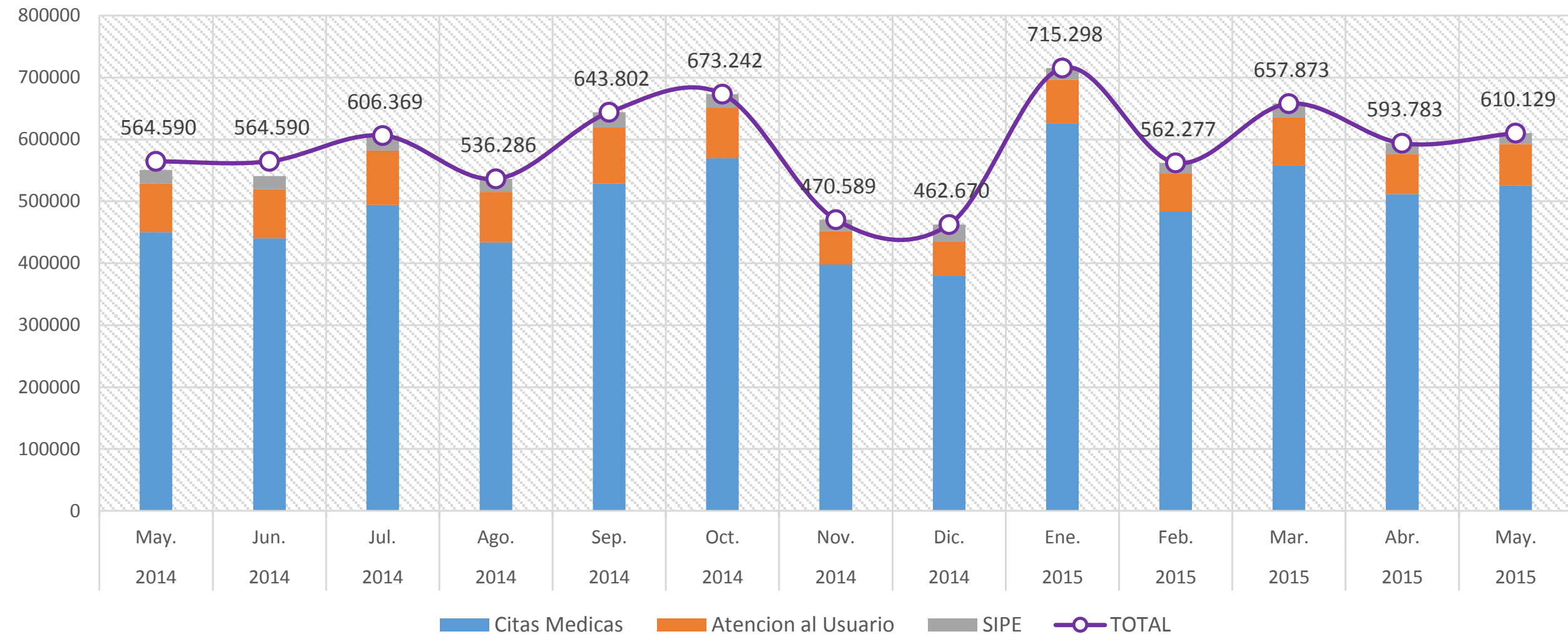


Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Total de Llamadas May 2014 - May 2015



■ Citas Medicas ■ Atencion al Usuario ■ SIPE —○— TOTAL

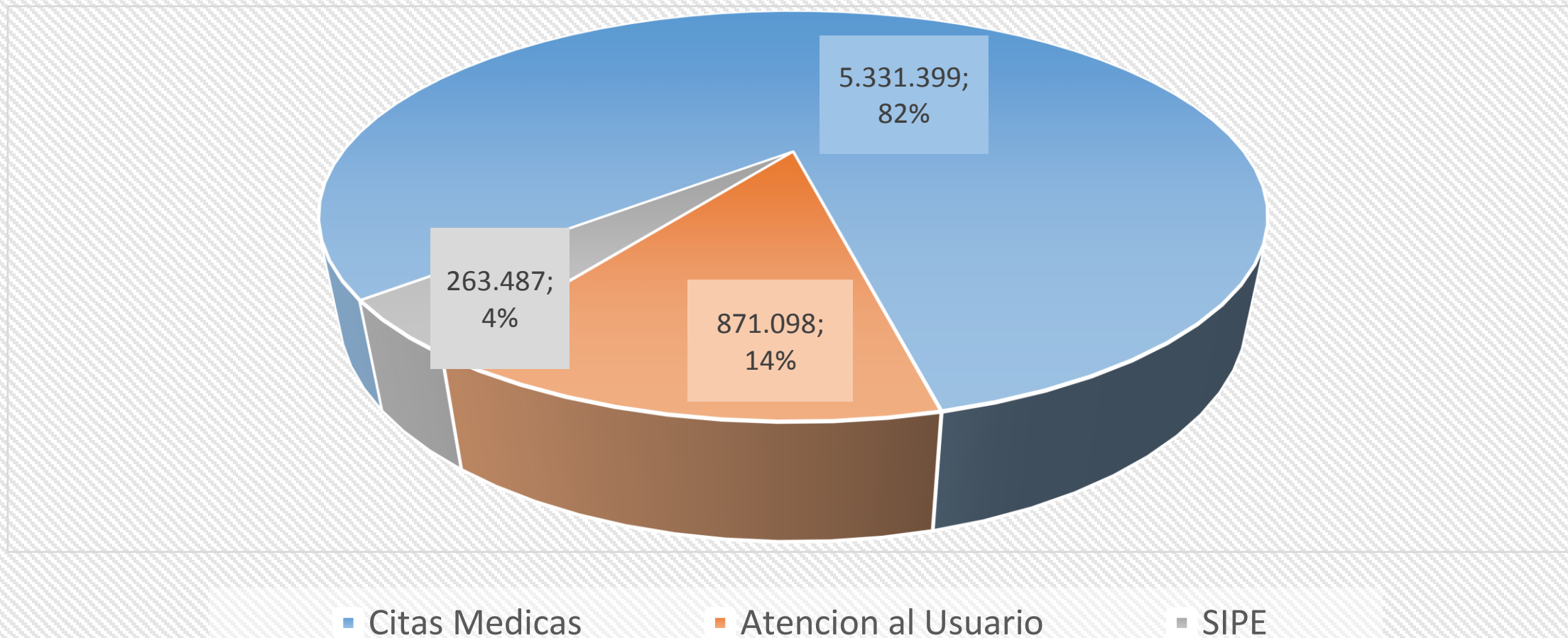


Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Total de Llamadas por Centro 2014



■ Citas Medicas

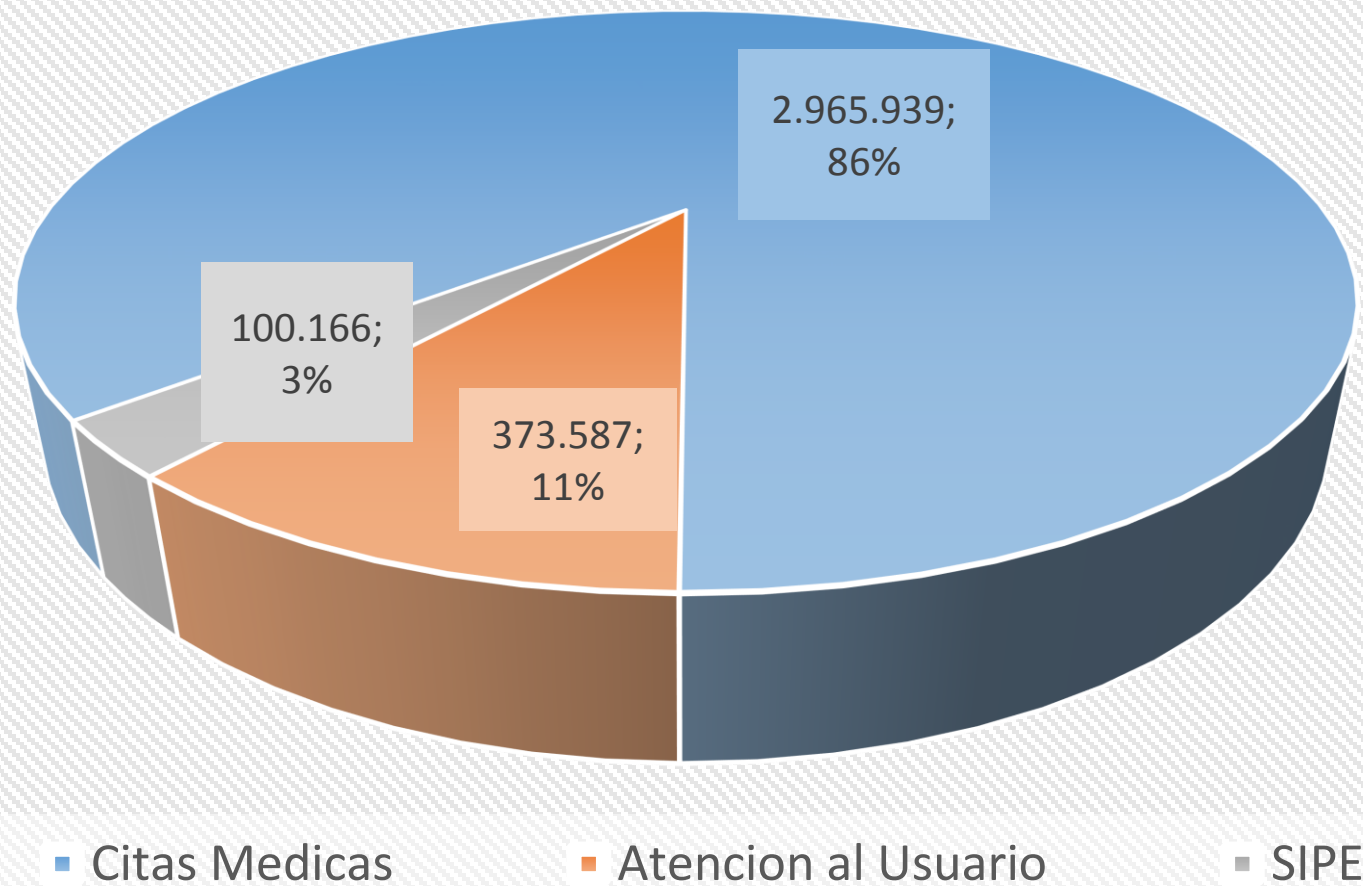
■ Atencion al Usuario

■ SIPE



CSS Centro de Contactos

Total de Llamadas por Centro 2015



■ Citas Medicas ■ Atencion al Usuario ■ SIPE

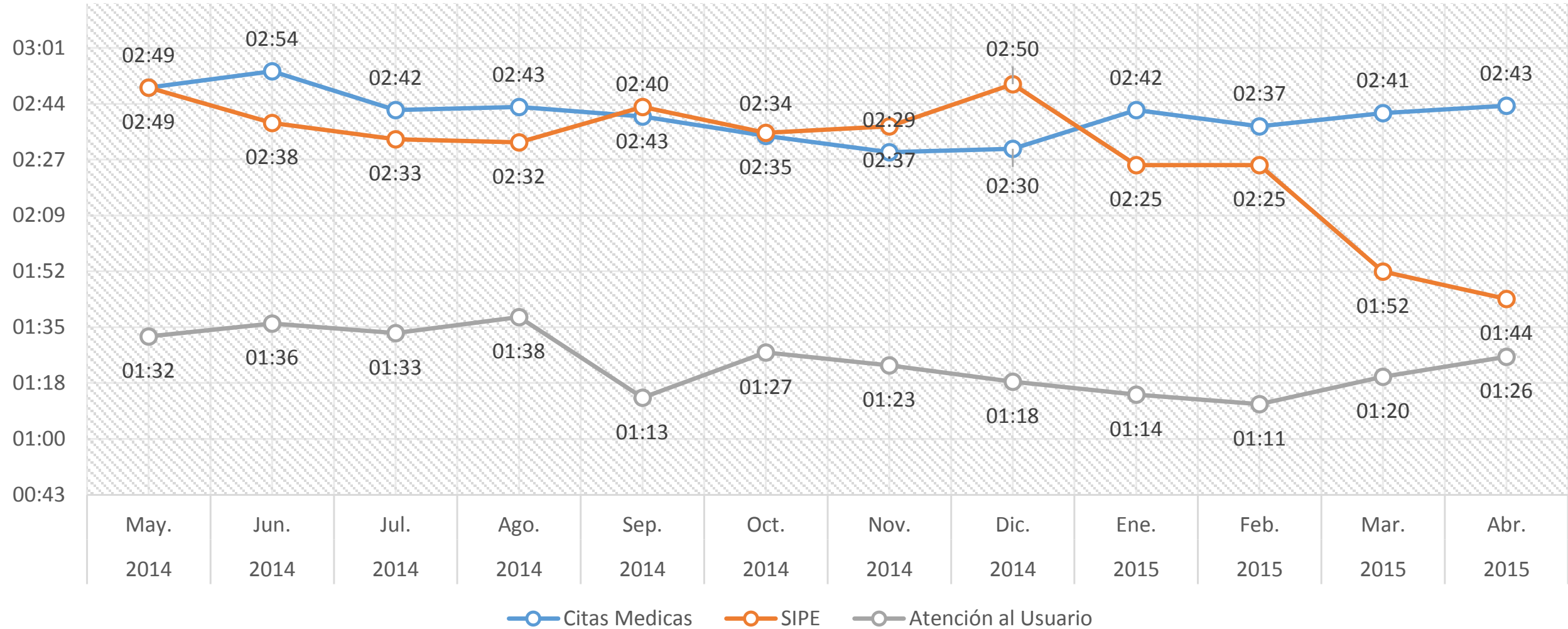


Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Tiempo Promedio por Llamada Mayo 2014 Mayo 2015



—○— Citas Medicas —○— SIPE —○— Atención al Usuario

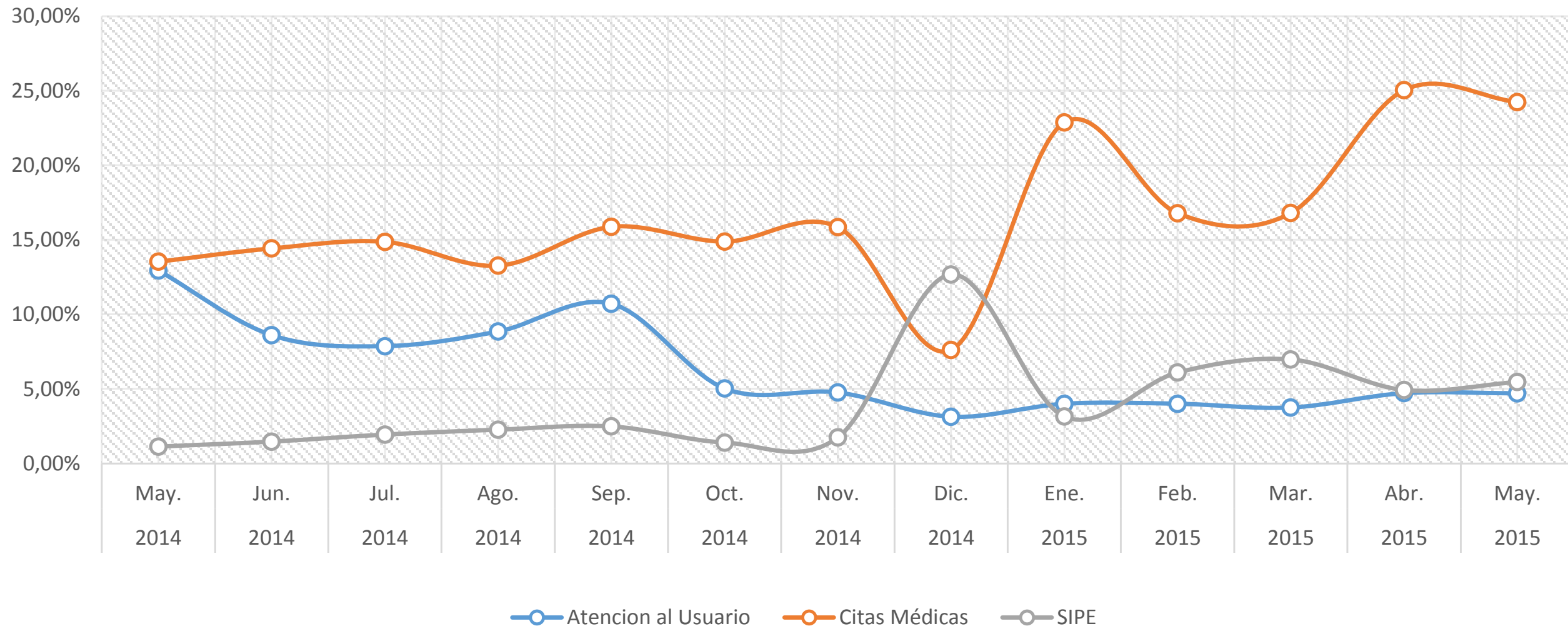


Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Porcentaje de Abandono May 2014 - May 2015



Atención al Usuario Citas Médicas SIPE

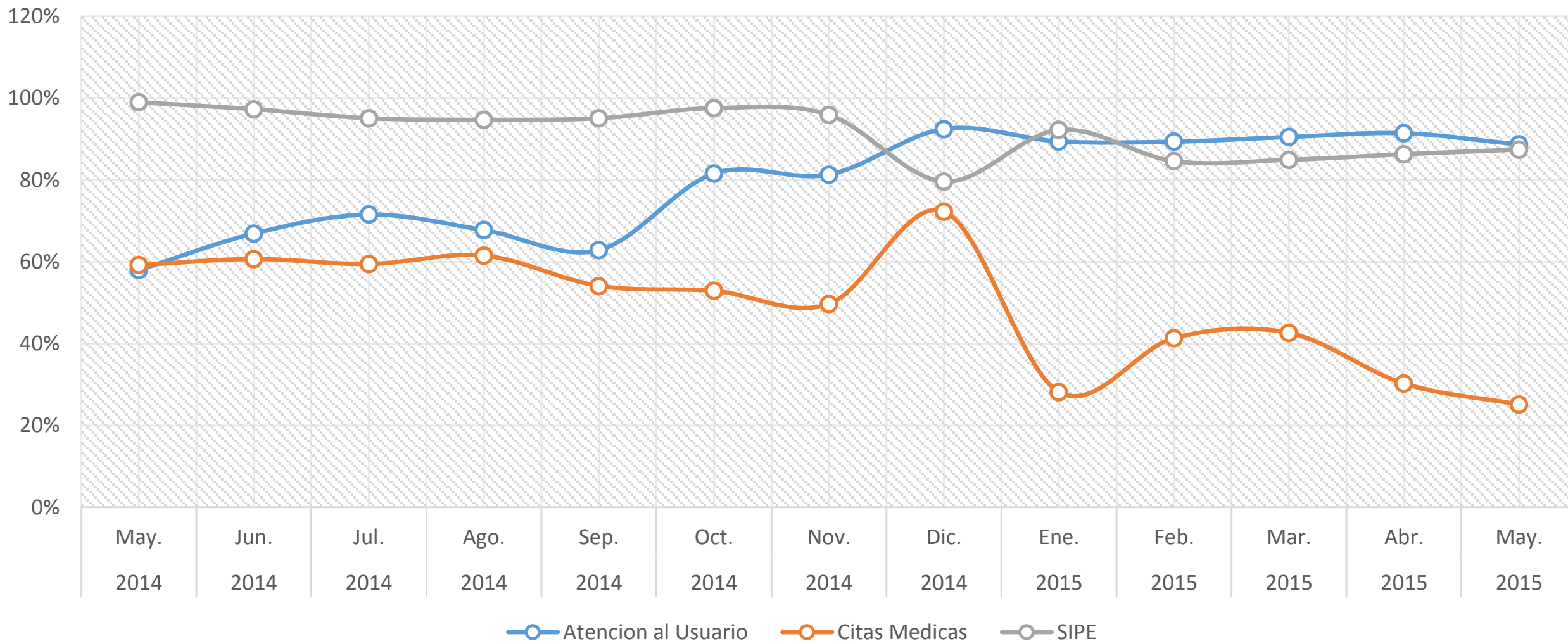


Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Niveles de Servicio por Centro May 2014 - May 2015



Atencion al Usuario Citas Medicas SIPE

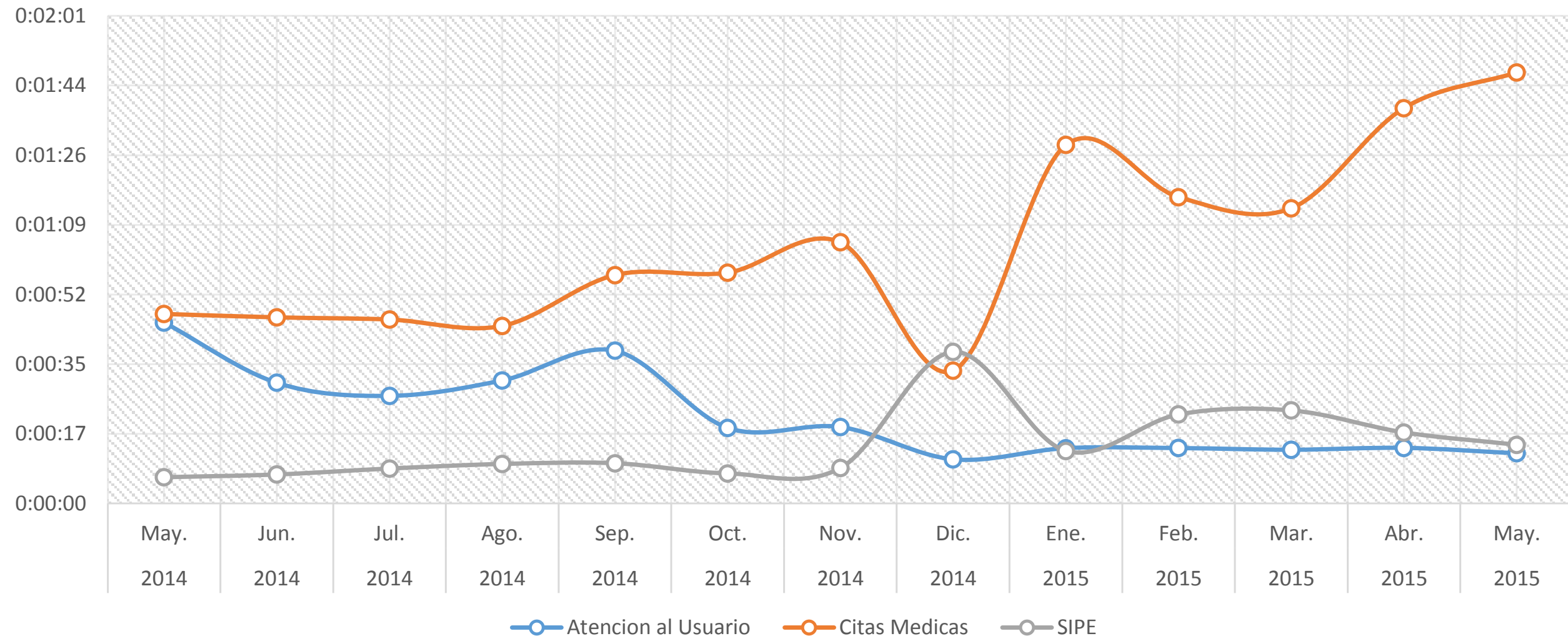


Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Tiempo Promedio de Espera en Línea por Centro May 2014 - May 2015



Fuente: Centro de Contactos

Humanizándonos...



Humanizándonos



CSS Centro de Contactos

Nivel de Servicio Vs Llamadas Abandonadas May 2015

