



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



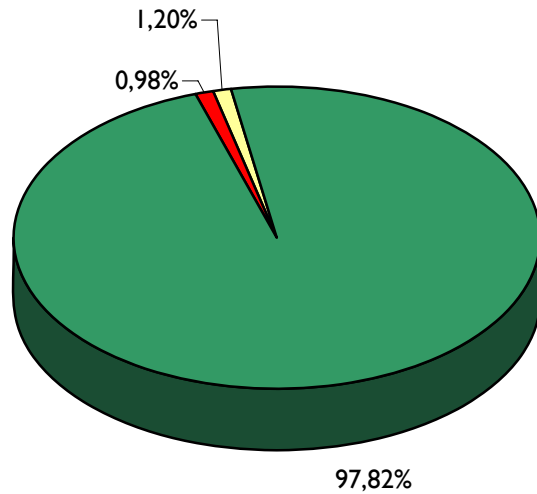
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2008



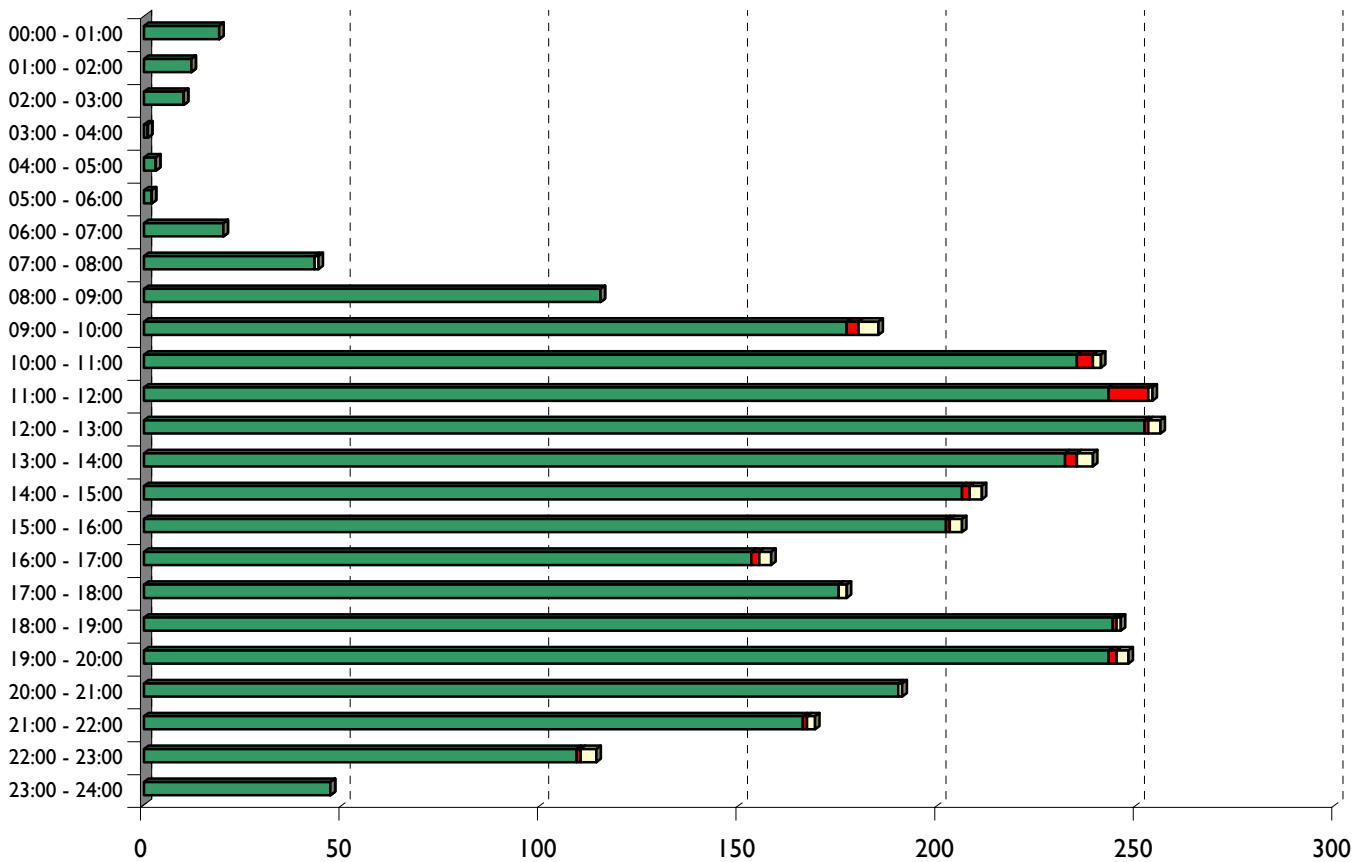
RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2008		
Llamadas atendidas	3.099	97,82%
Llamadas perdidas	31	0,98%
Abandonos técnicos	38	1,20%
TOTAL	3.168	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

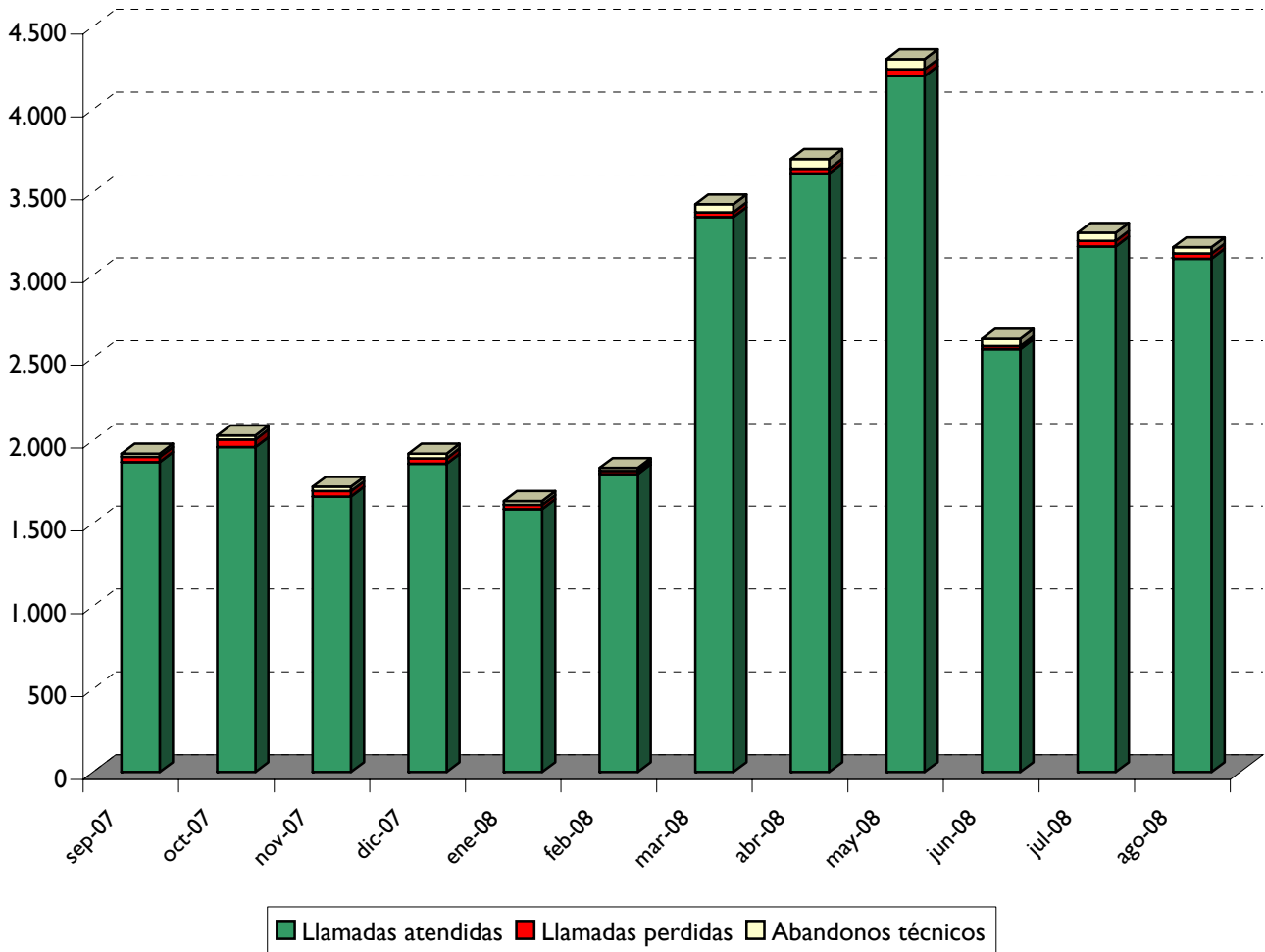
Desglose por franja horaria - agosto 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

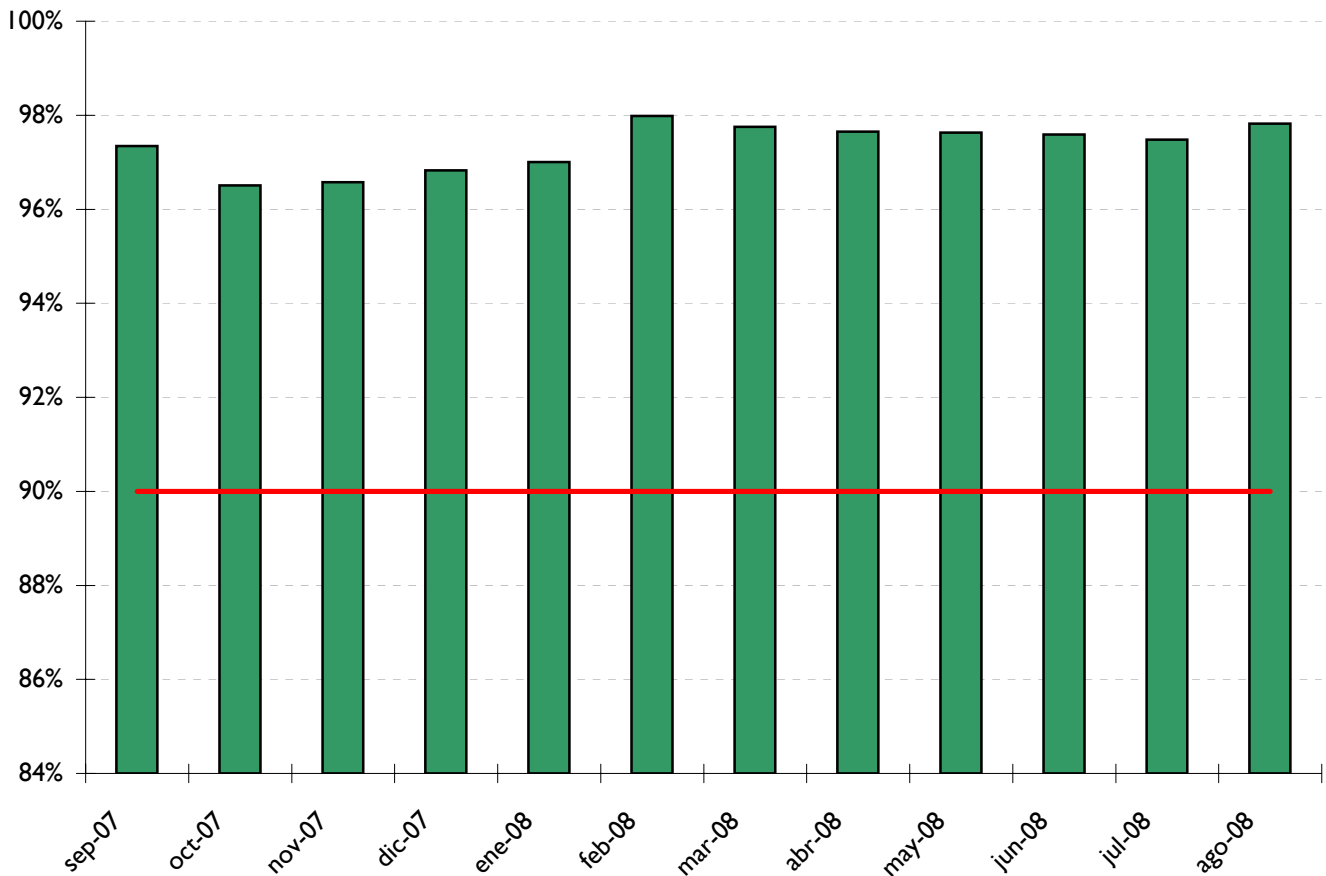
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

agosto 2008	
Total llamadas	3.168
Llamadas atendidas	3.099
ÍNDICE DE COBERTURA	97,82%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

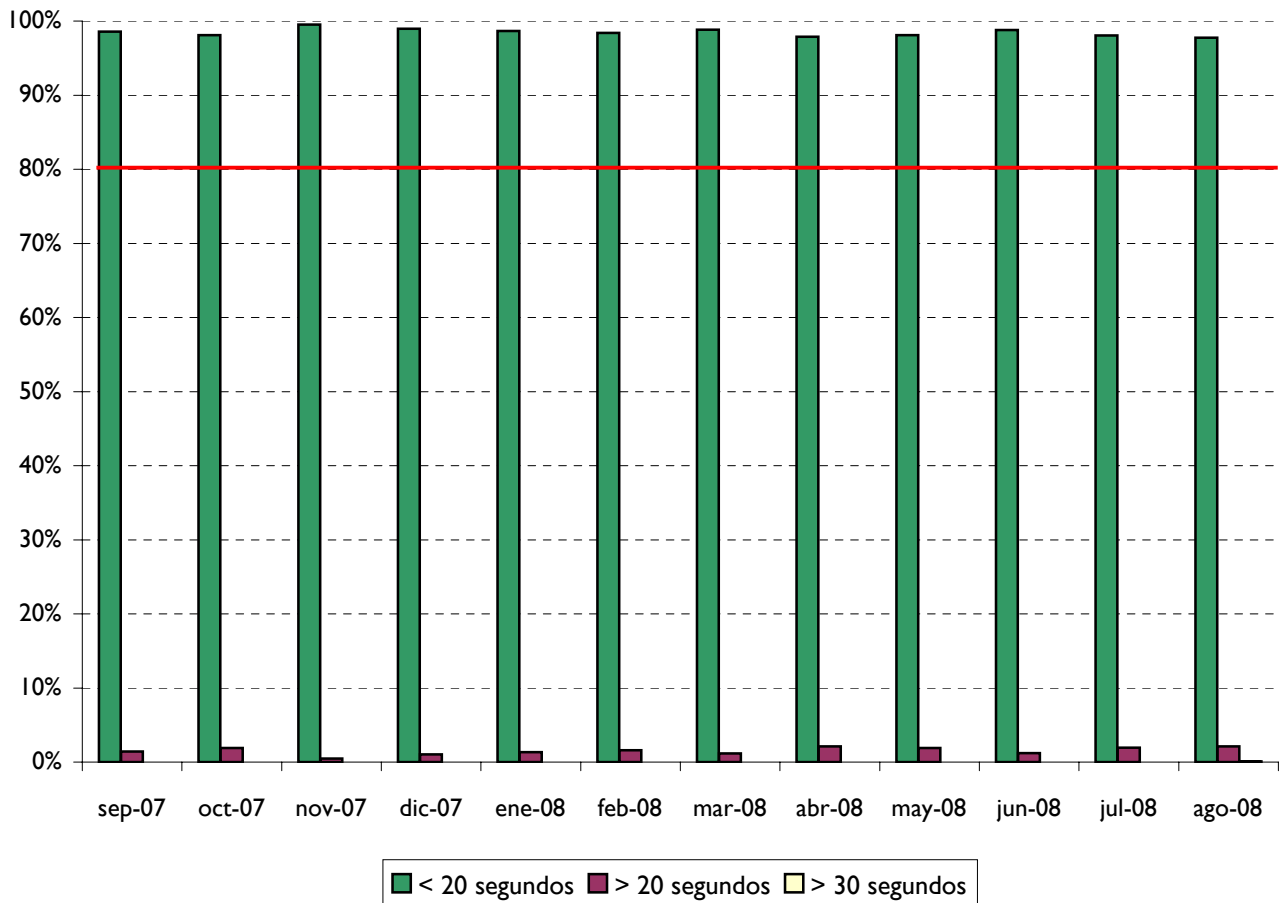
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

agosto 2008		
< 20 segundos	3.030	97,77%
> 20 segundos	66	2,13%
> 30 segundos	3	0,10%
3.099	100,00%	

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

agosto 2008	
Total llamadas	3.168
Llamadas abandonadas	31
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,98%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

