



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

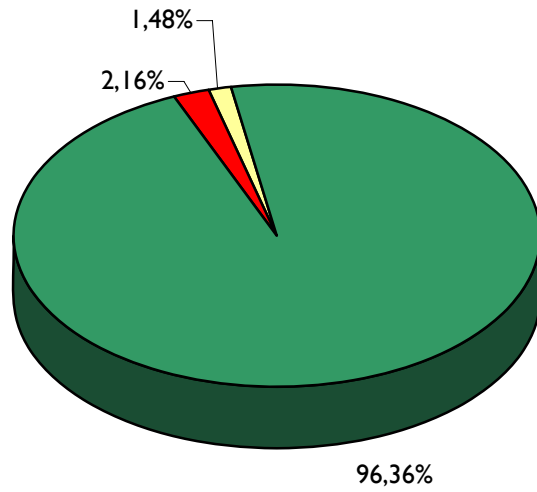
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2007



RESUMEN DE LLAMADAS

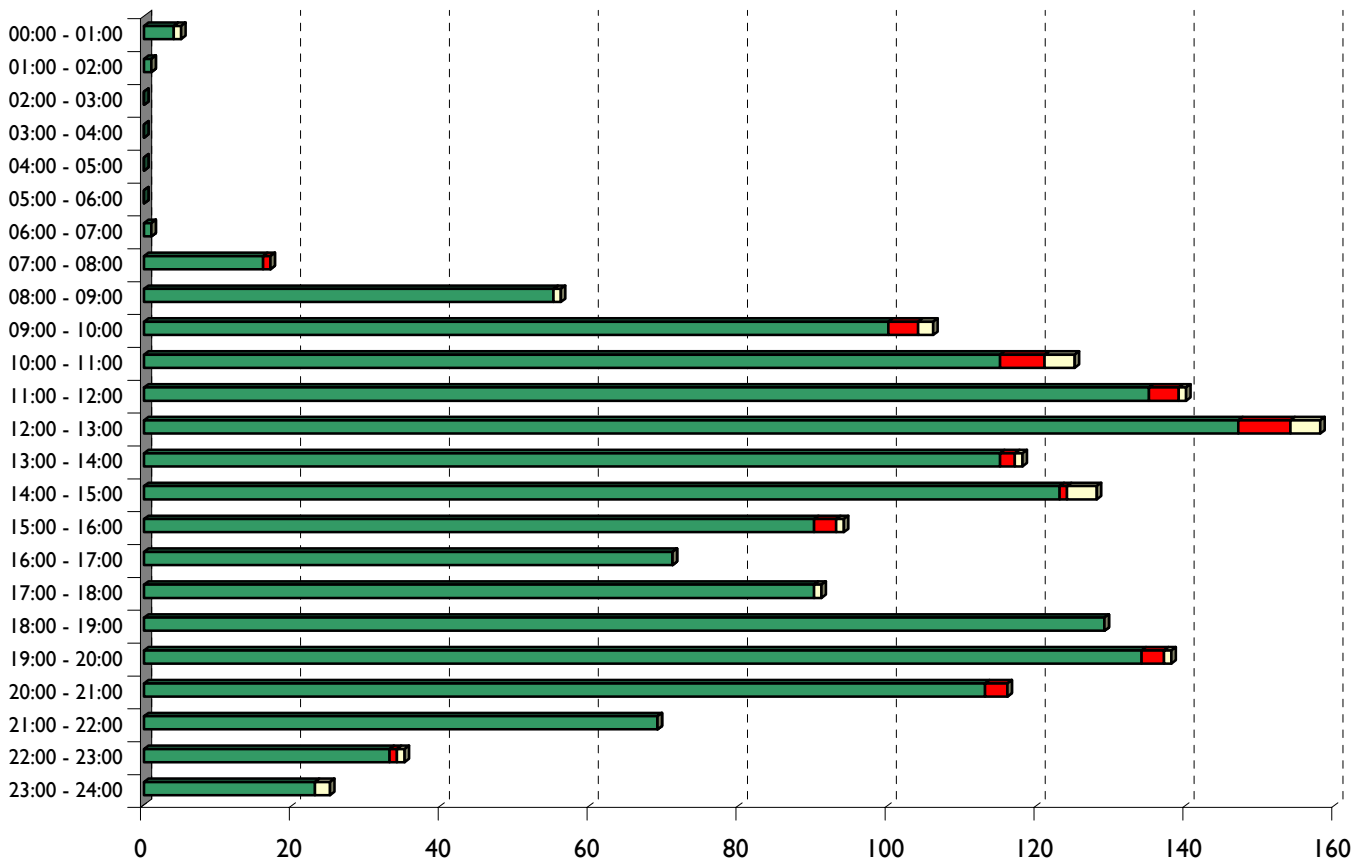
agosto 2007

Llamadas atendidas	1.564	96,36%
Llamadas perdidas	35	2,16%
Abandonos técnicos	24	1,48%
TOTAL	1.623	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

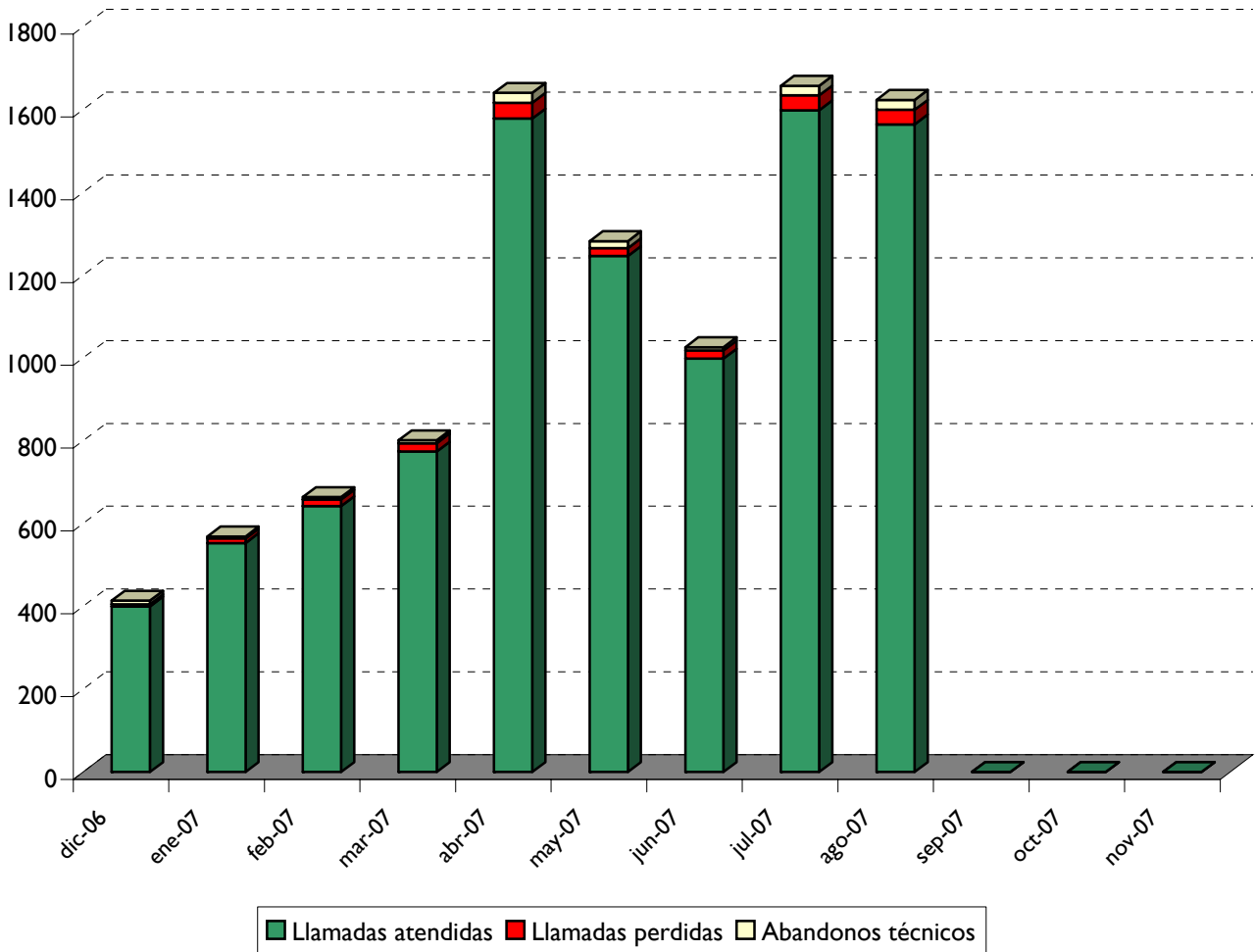
Desglose por franja horaria - agosto 2007



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

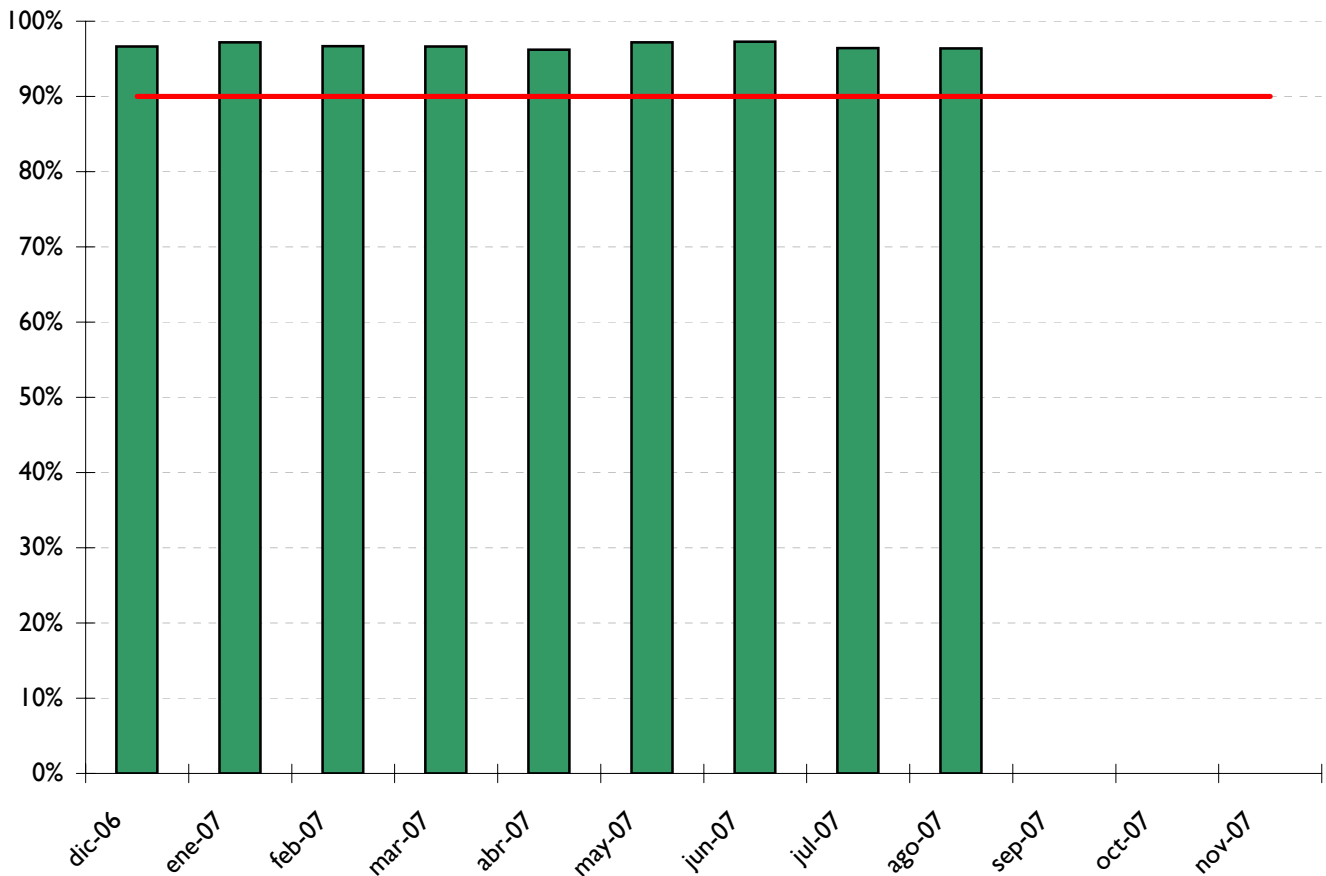
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

agosto 2007	
Total llamadas	1.623
Llamadas atendidas	1.564
ÍNDICE DE COBERTURA	96,36%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

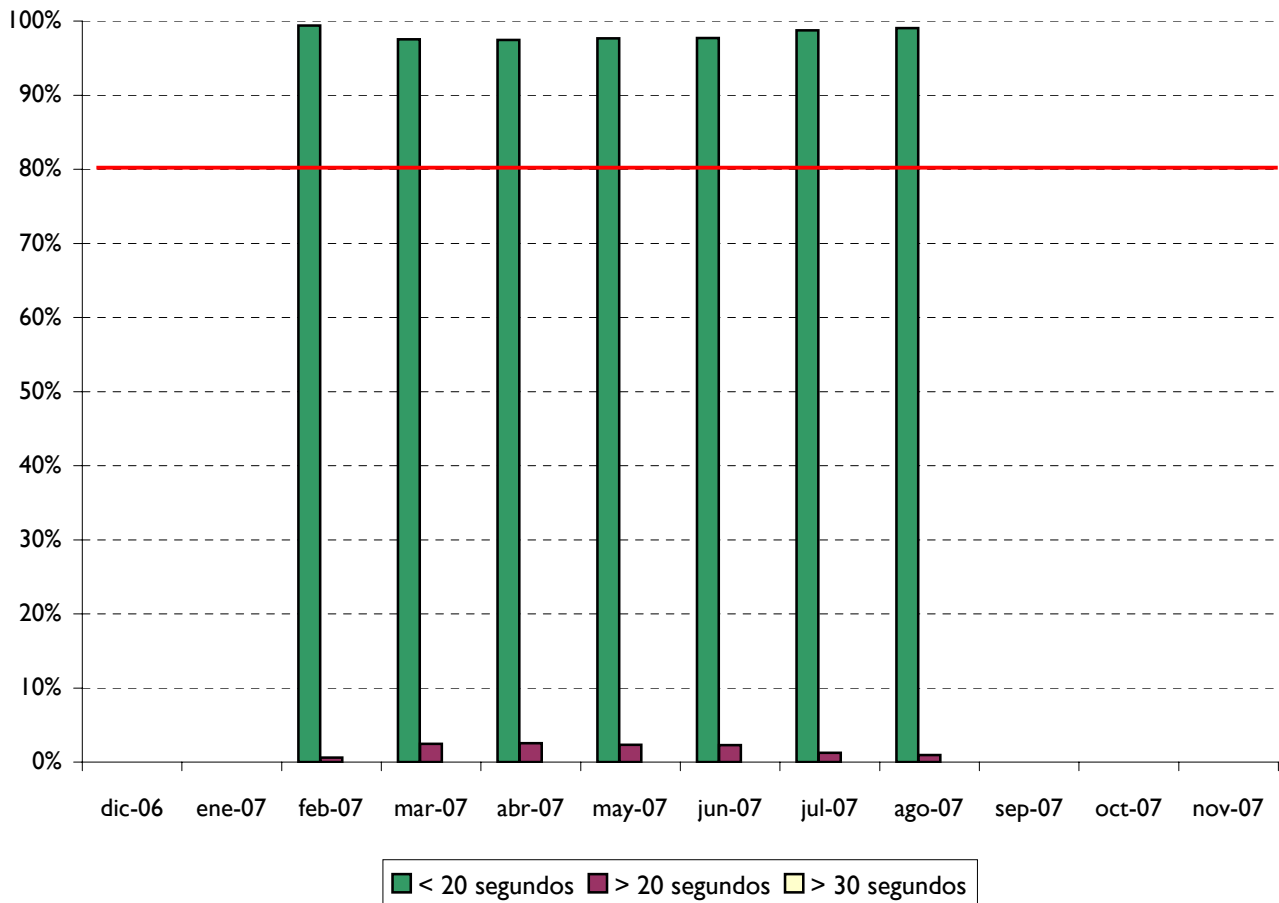
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

agosto 2007		
< 20 segundos	1549	99,04%
> 20 segundos	15	0,96%
> 30 segundos	0	0,00%
Total	1564	100,00%

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

agosto 2007	
Total llamadas	1.623
Llamadas abandonadas	35
ÍNDICE DE ABANDONOS	2,16%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

