



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



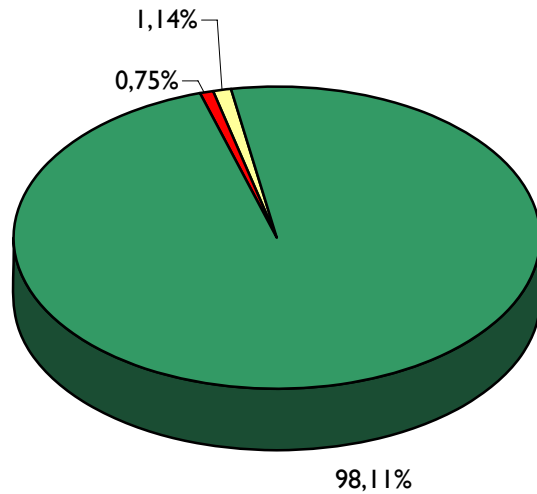
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2008



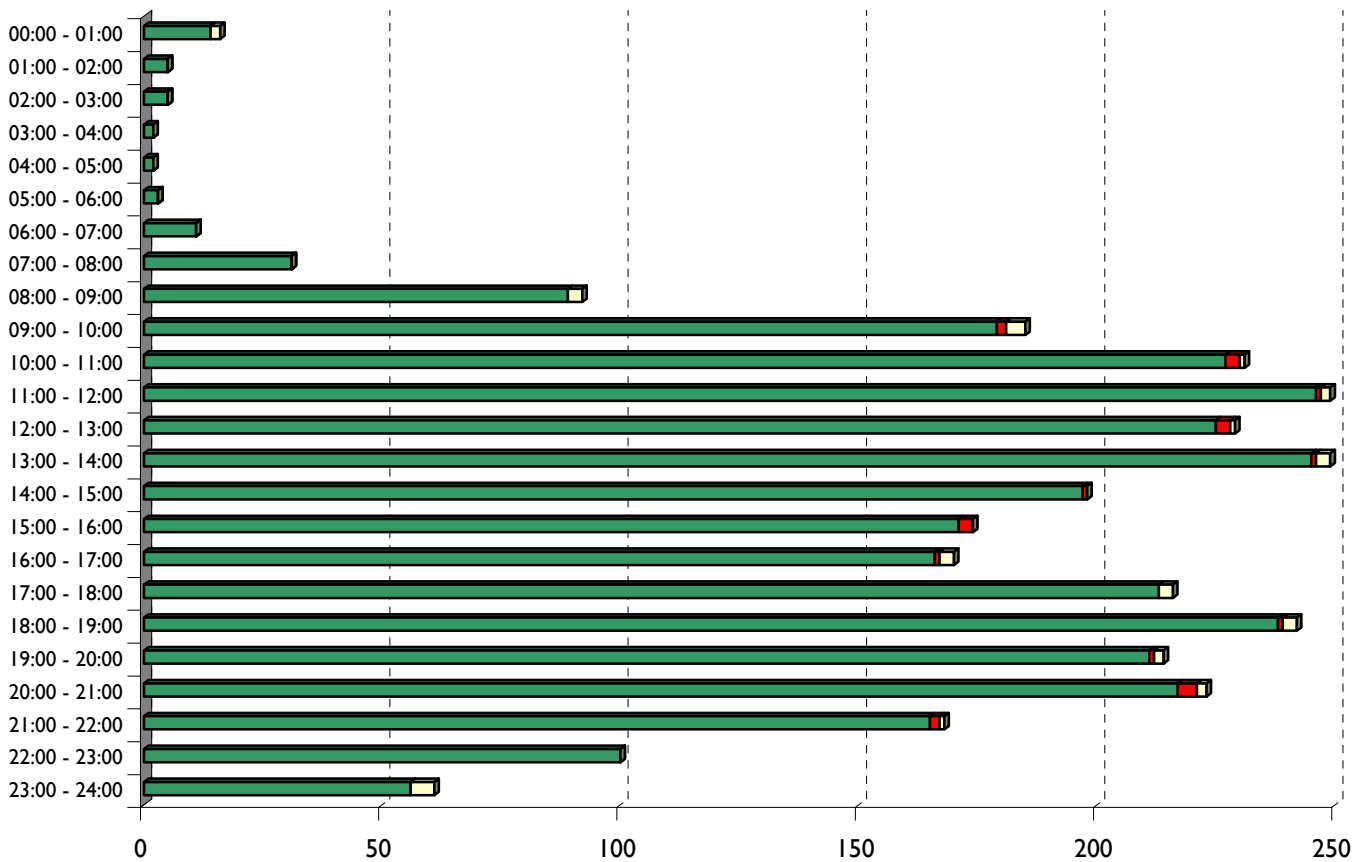
RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2008		
Llamadas atendidas	3.018	98,11%
Llamadas perdidas	23	0,75%
Abandonos técnicos	35	1,14%
TOTAL	3.076	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

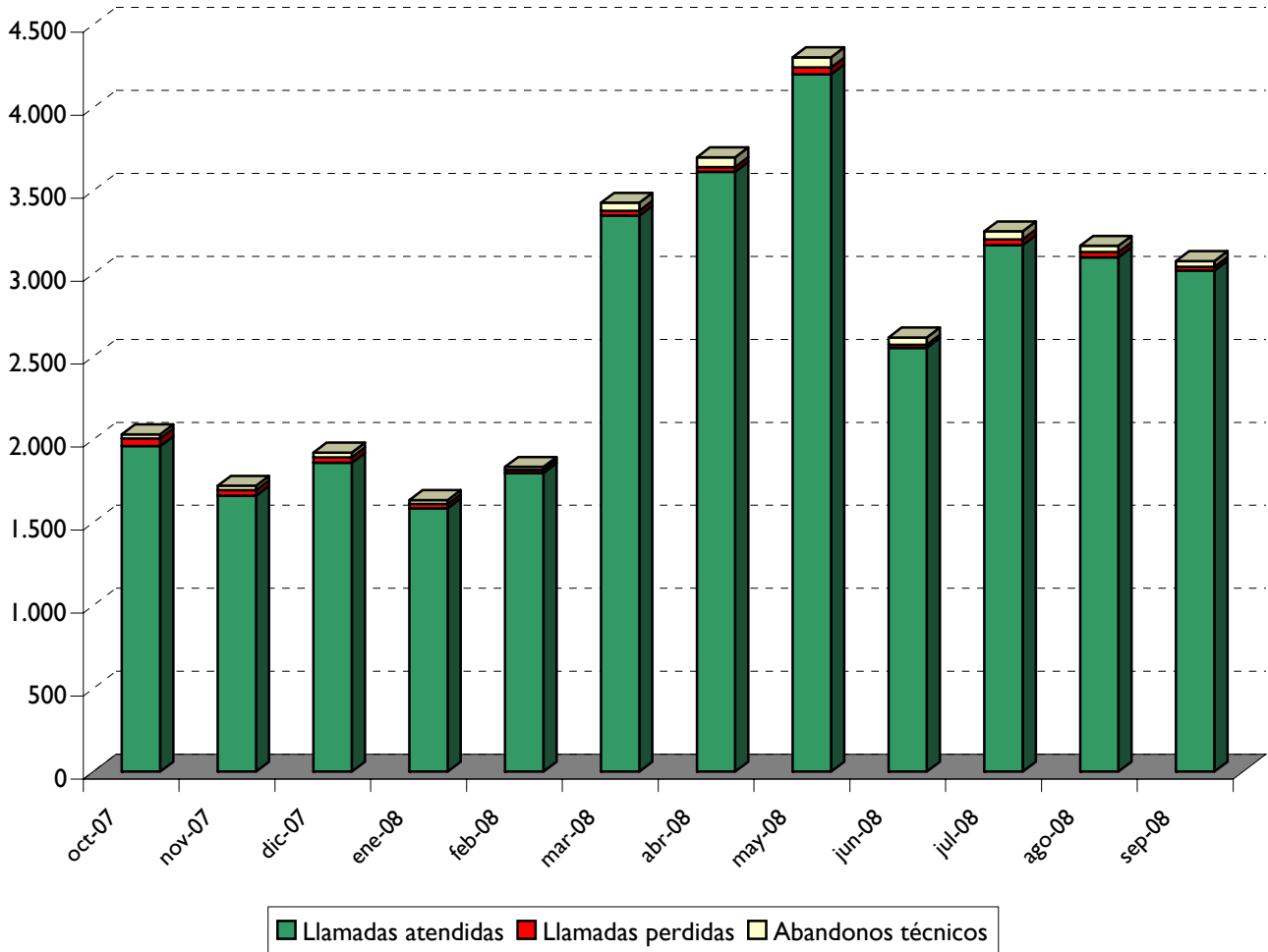
Desglose por franja horaria - septiembre 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

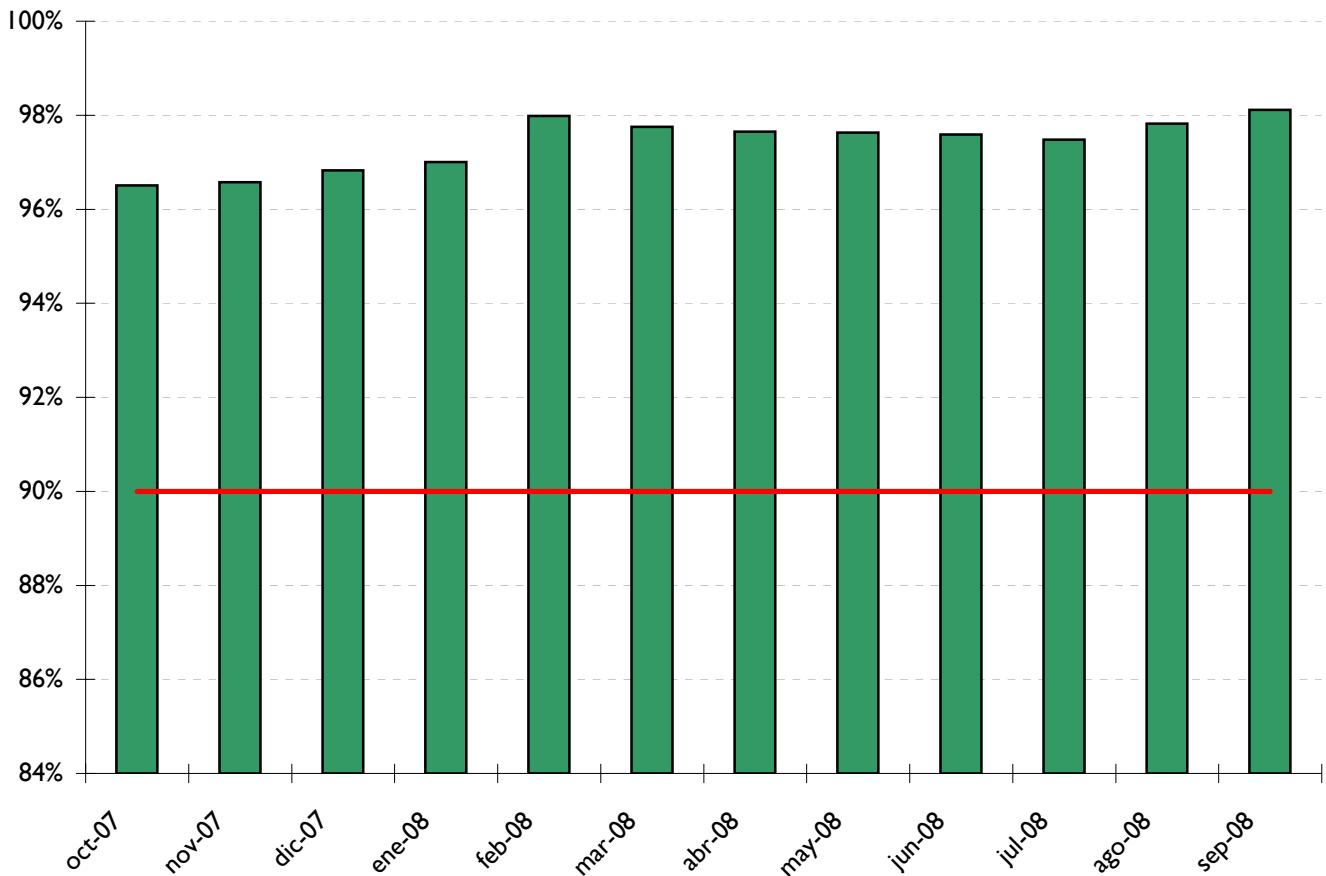
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

septiembre 2008	
Total llamadas	3.076
Llamadas atendidas	3.018
ÍNDICE DE COBERTURA	98,11%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





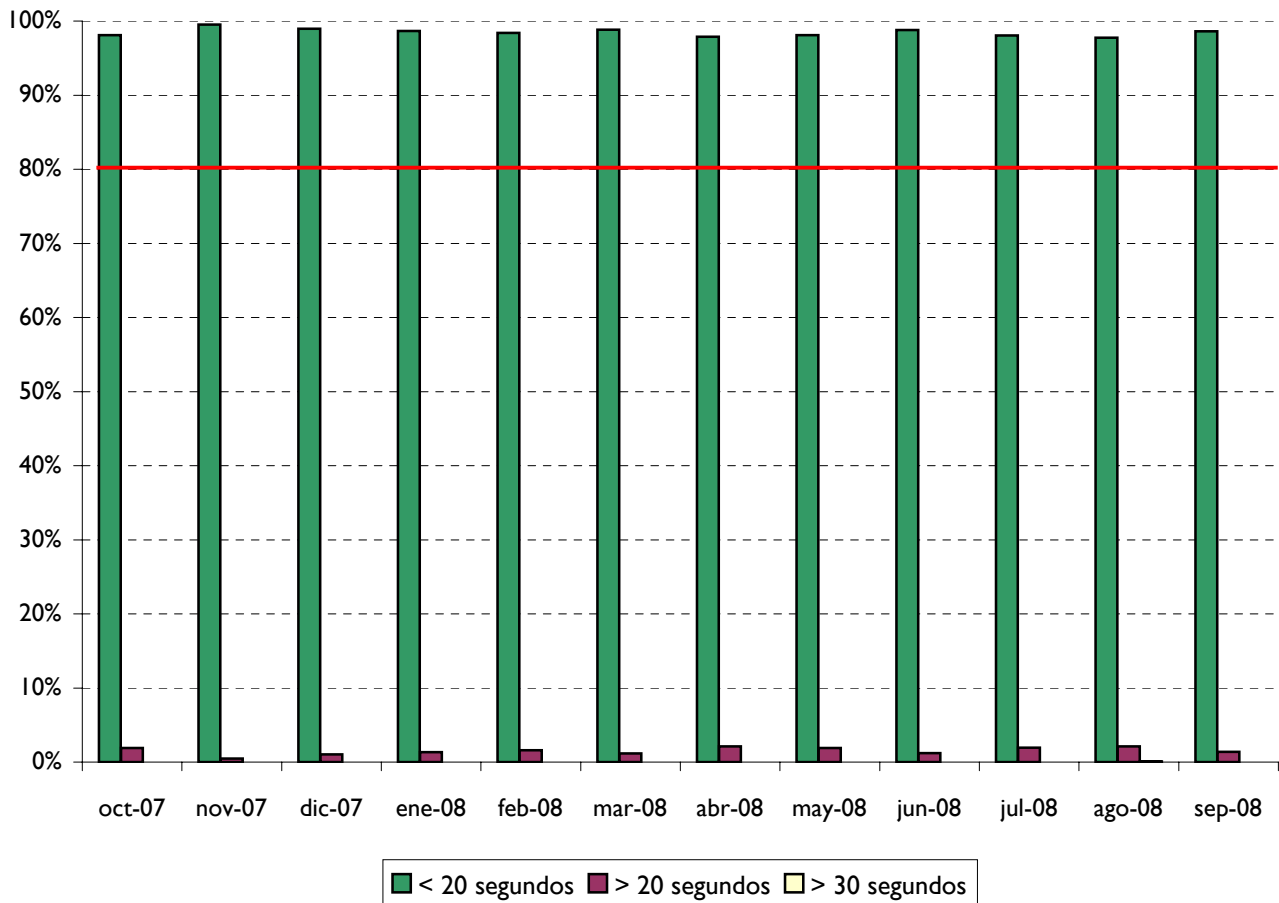
Tiempos de espera

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.

septiembre 2008			
< 20 segundos	2.976	98,61%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	42	1,39%	
> 30 segundos	0	0,00%	→ Objetivo cumplido
	3.018	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

septiembre 2008	
Total llamadas	3.076
Llamadas abandonadas	23
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,75%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

