



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



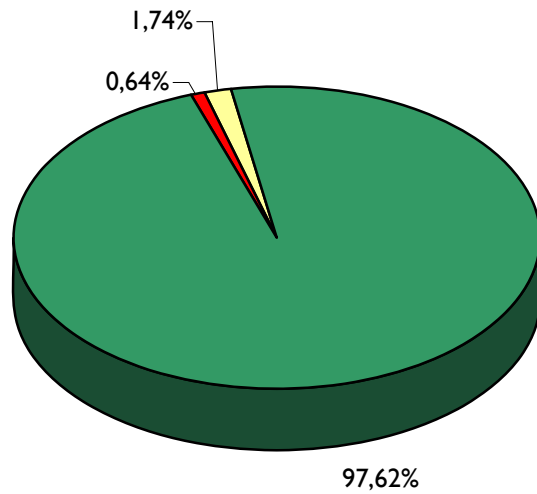
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2008



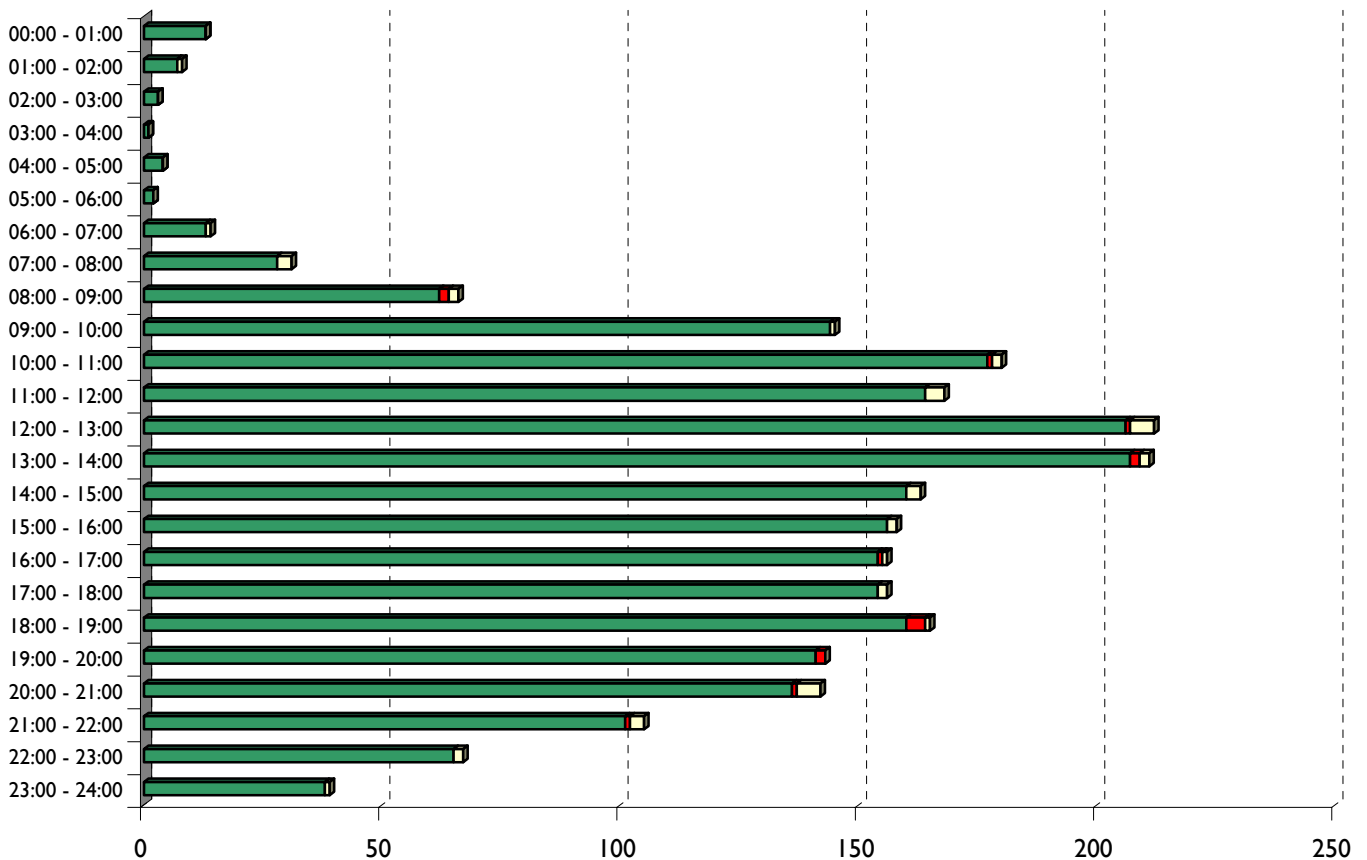
RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2008		
Llamadas atendidas	2.296	97,62%
Llamadas perdidas	15	0,64%
Abandonos técnicos	41	1,74%
TOTAL	2.352	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

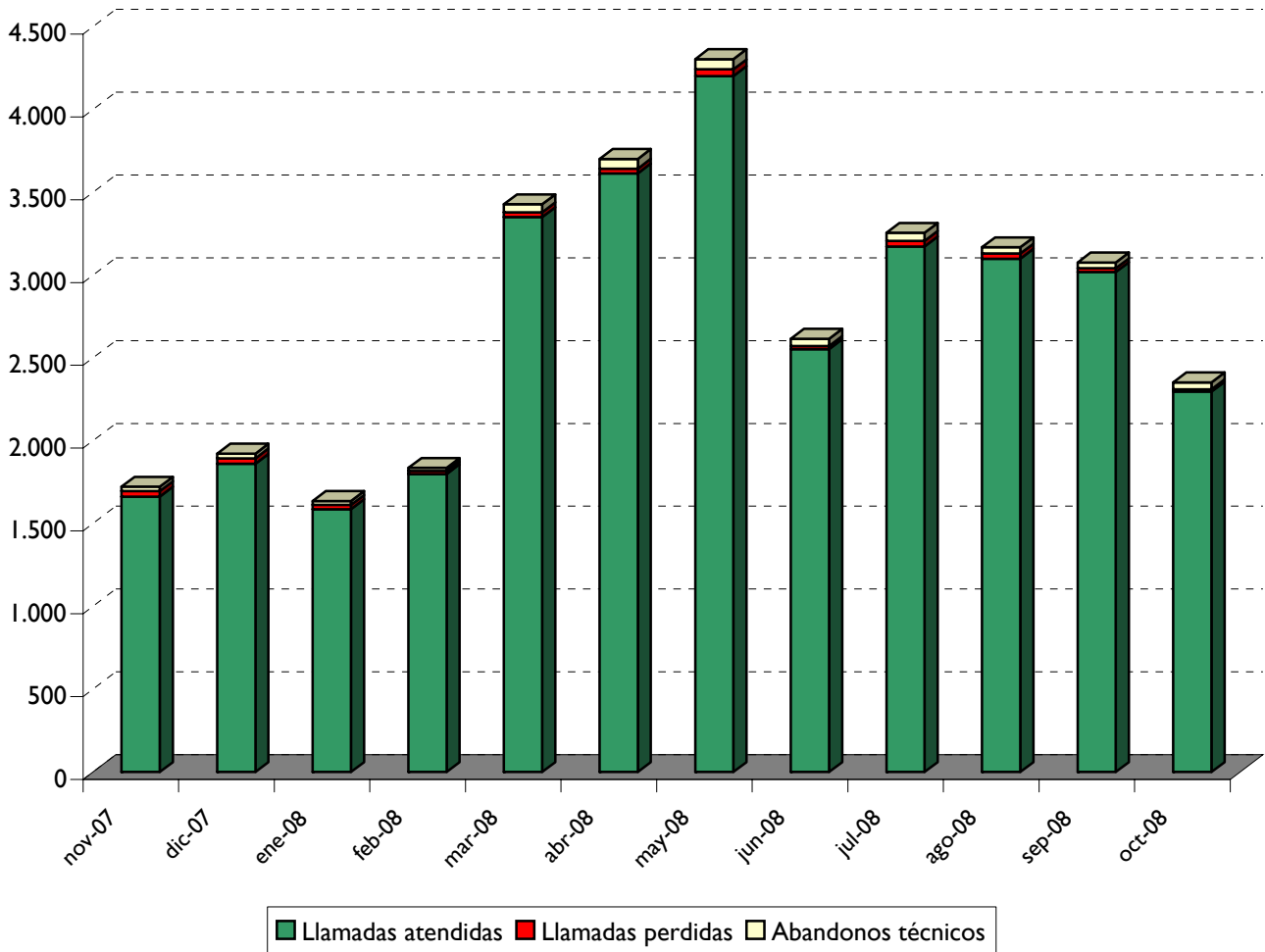
Desglose por franja horaria - octubre 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

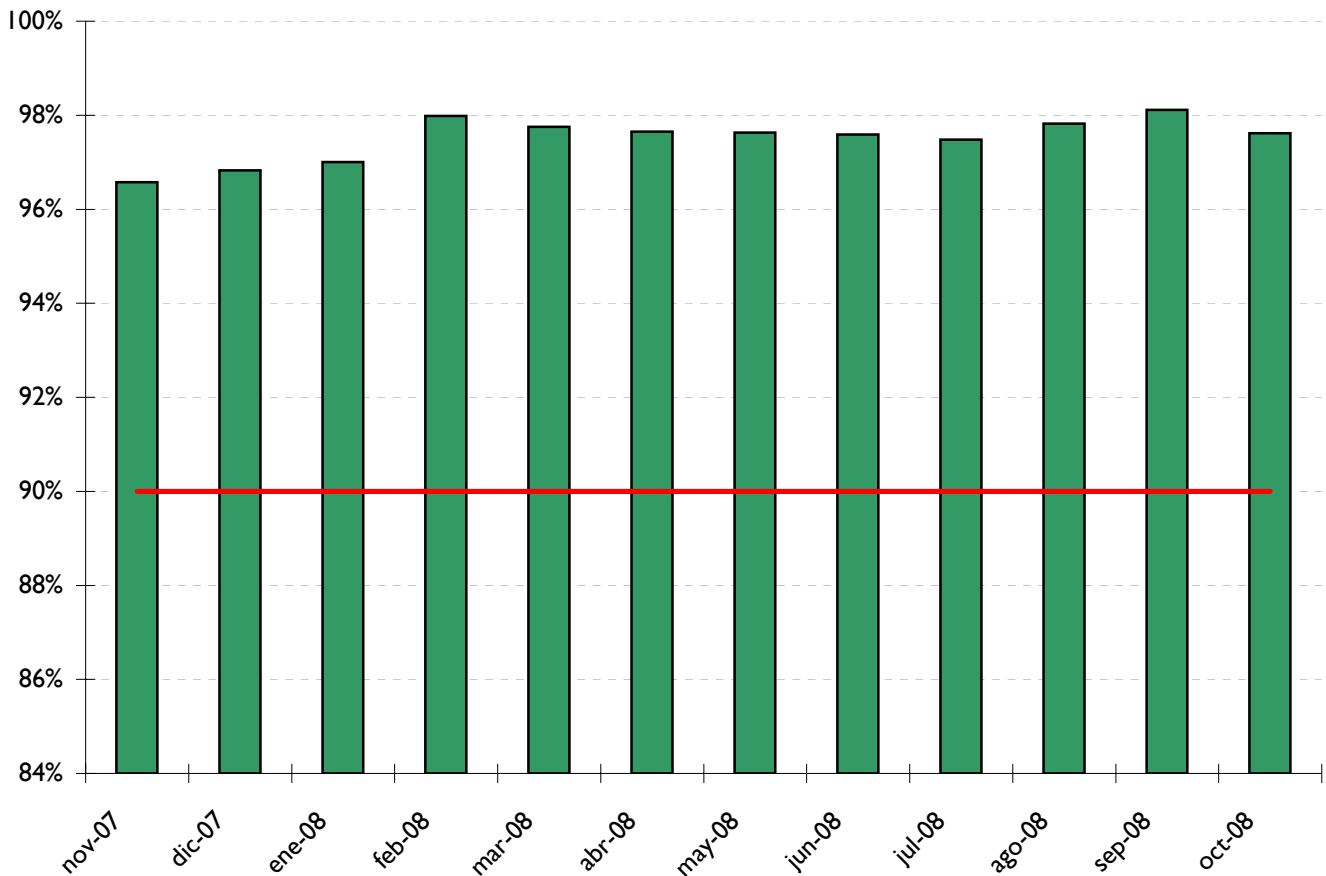
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

octubre 2008	
Total llamadas	2.352
Llamadas atendidas	2.296
ÍNDICE DE COBERTURA	97,62%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

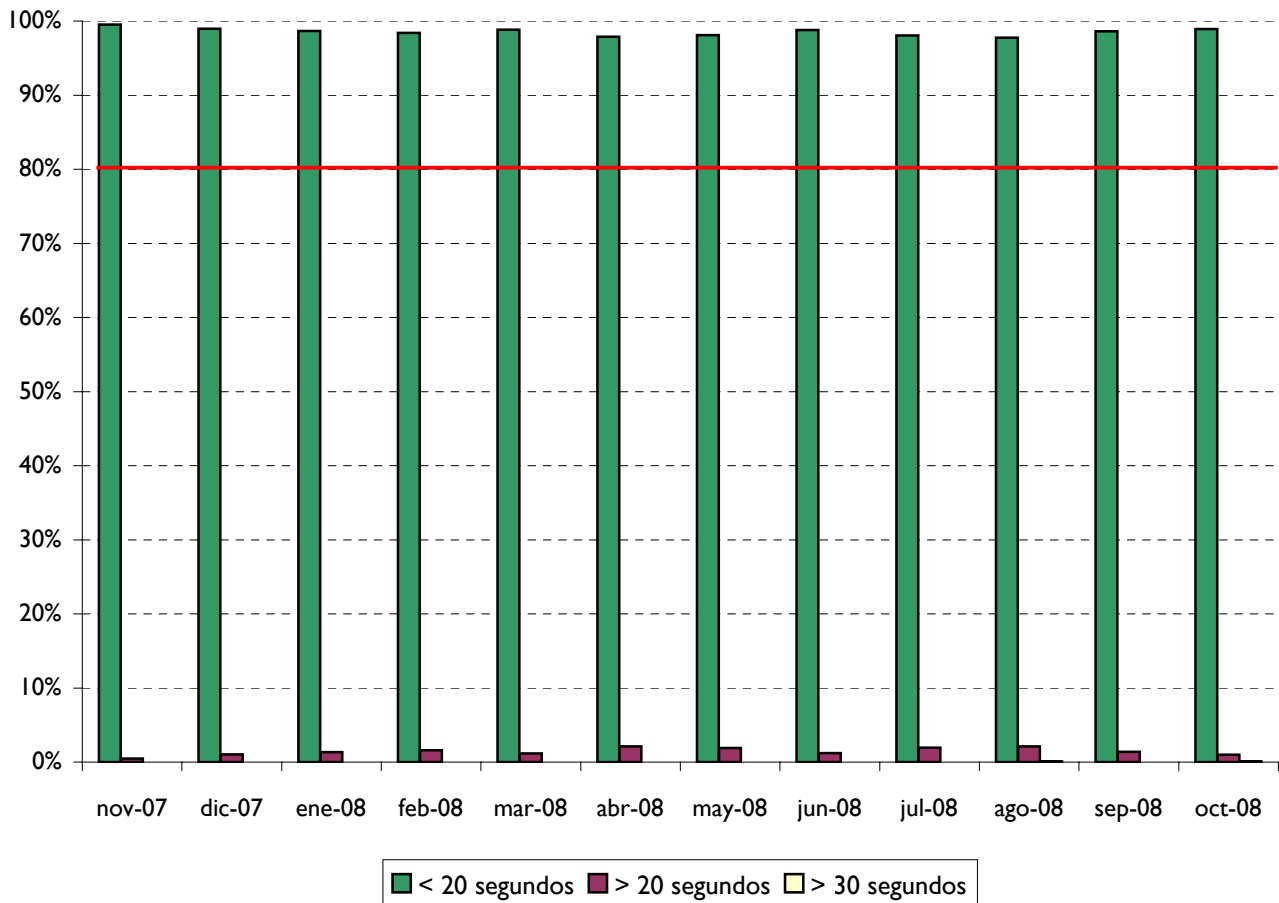
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

octubre 2008		
< 20 segundos	2.271	98,91%
> 20 segundos	23	1,00%
> 30 segundos	2	0,09%
Total	2.296	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%

octubre 2008	
Total llamadas	2.352
Llamadas abandonadas	15
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,64%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

