



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



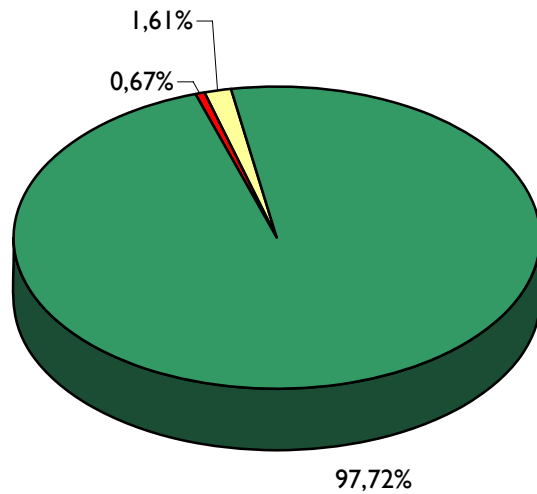
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2009



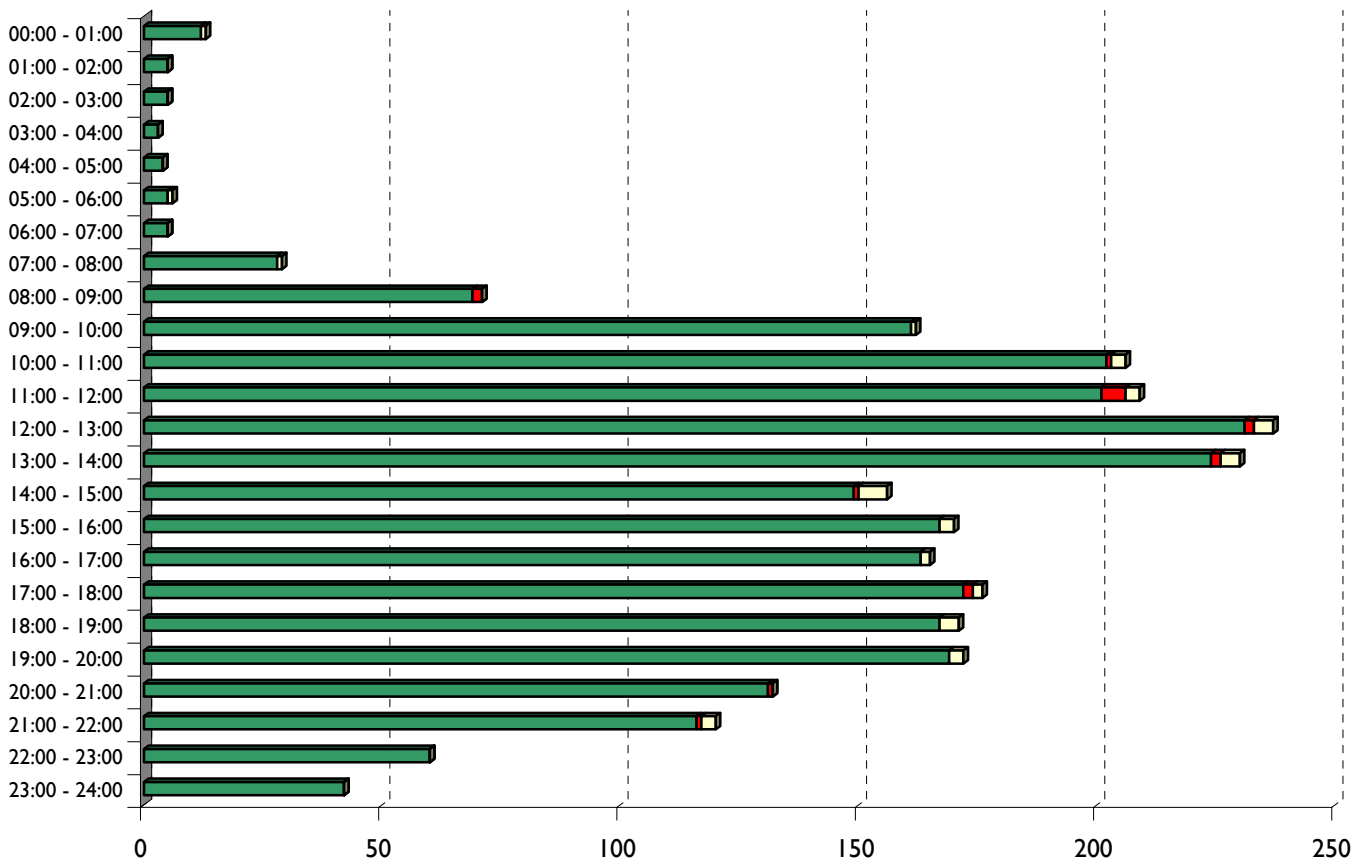
RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2009		
Llamadas atendidas	2.491	97,72%
Llamadas perdidas	17	0,67%
Abandonos técnicos	41	1,61%
TOTAL	2.549	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

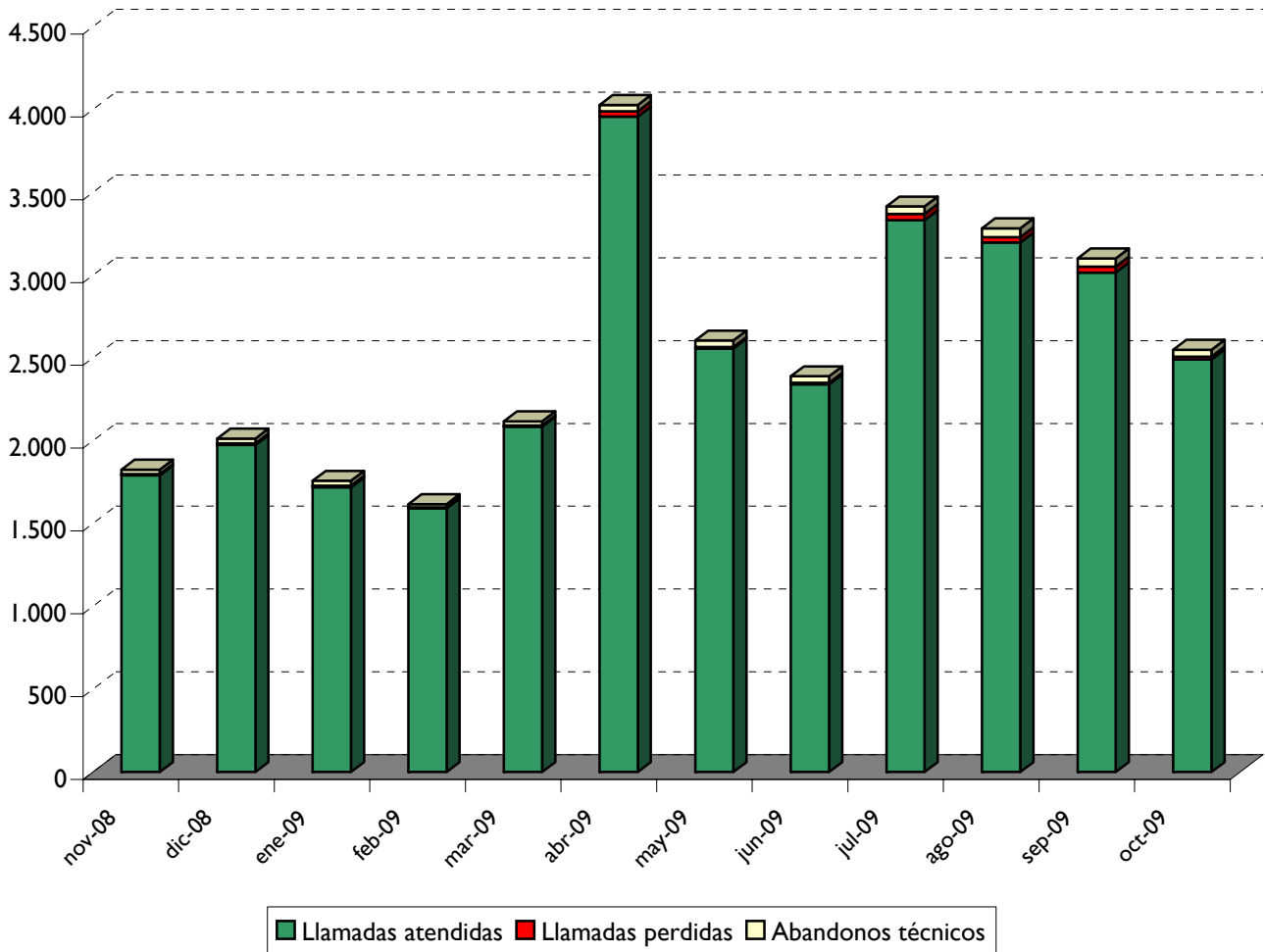
Desglose por franja horaria - octubre 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

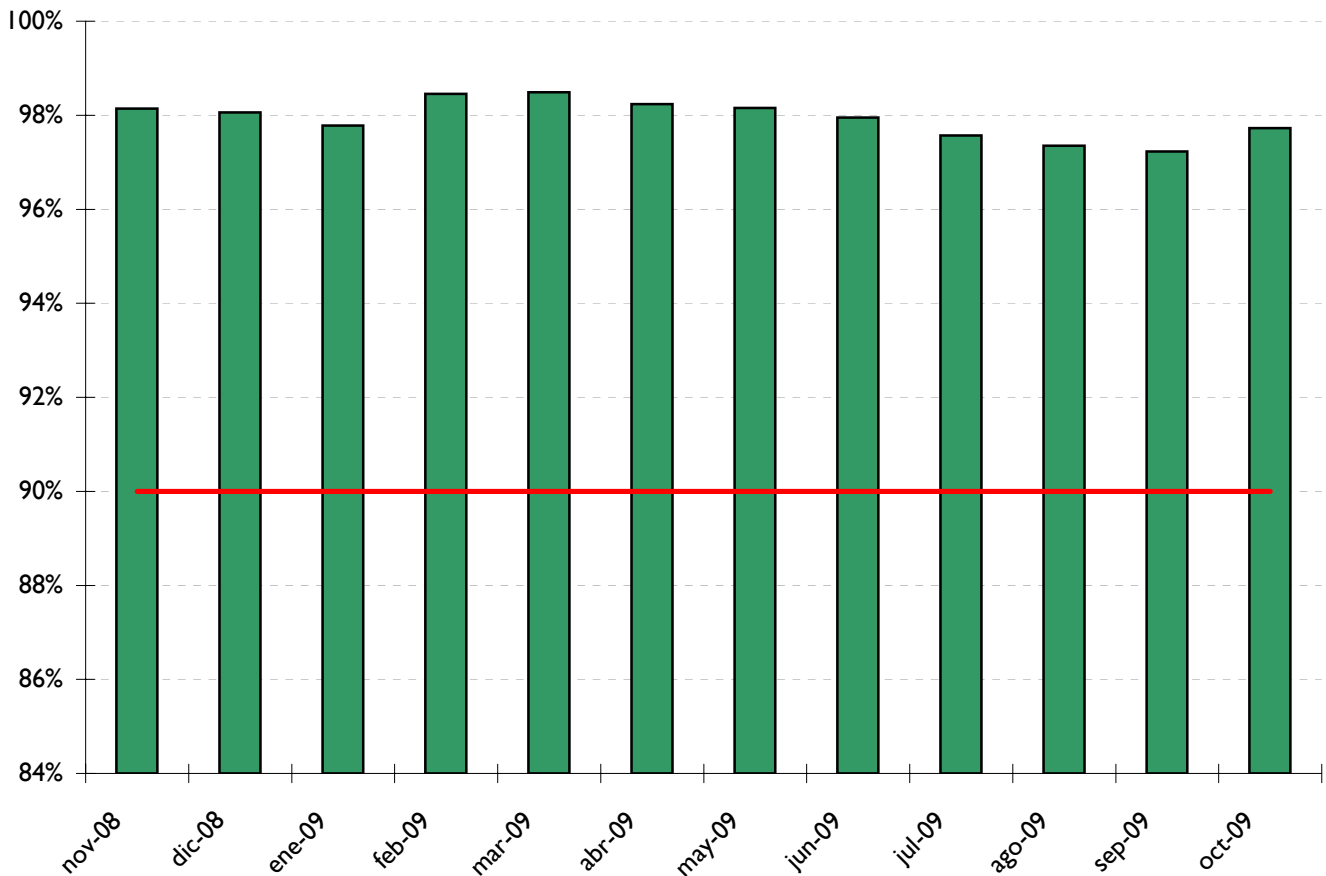
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

octubre 2009	
Total llamadas	2.549
Llamadas atendidas	2.491
ÍNDICE DE COBERTURA	97,72%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

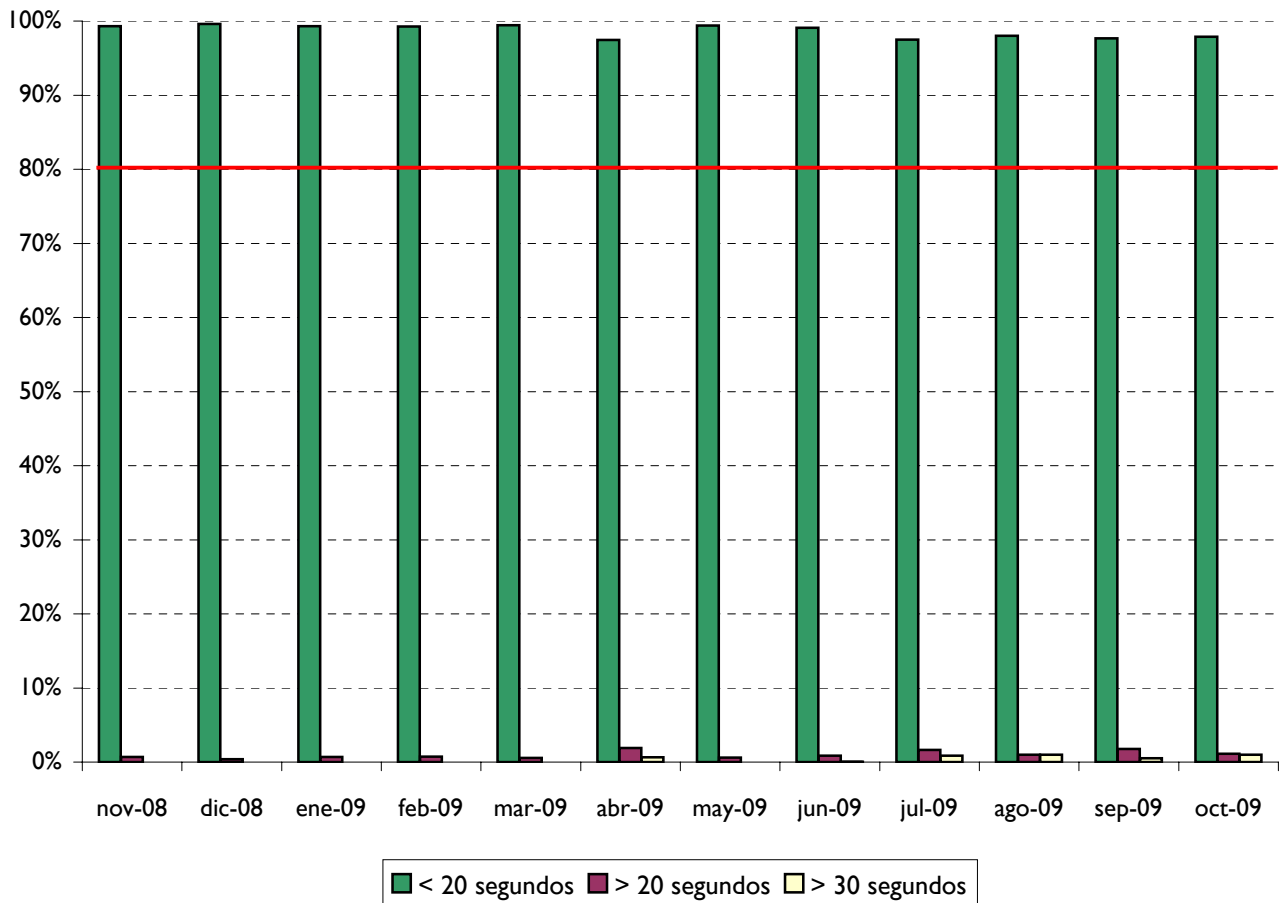
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

octubre 2009		
< 20 segundos	2.438	97,87%
> 20 segundos	28	1,12%
> 30 segundos	25	1,00%
	2.491	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 2009	
Total llamadas	2.549
Llamadas abandonadas	17
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,67%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

