



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



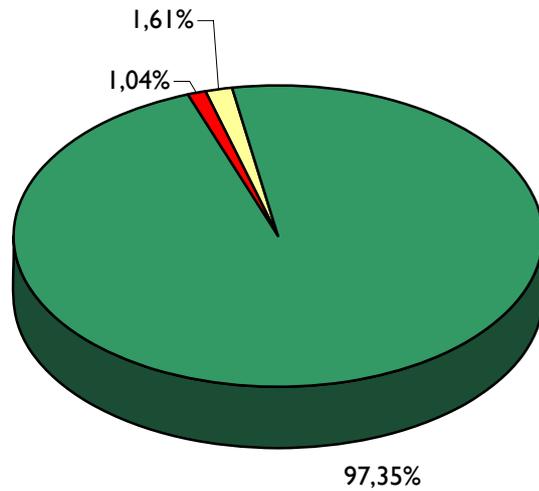
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2009



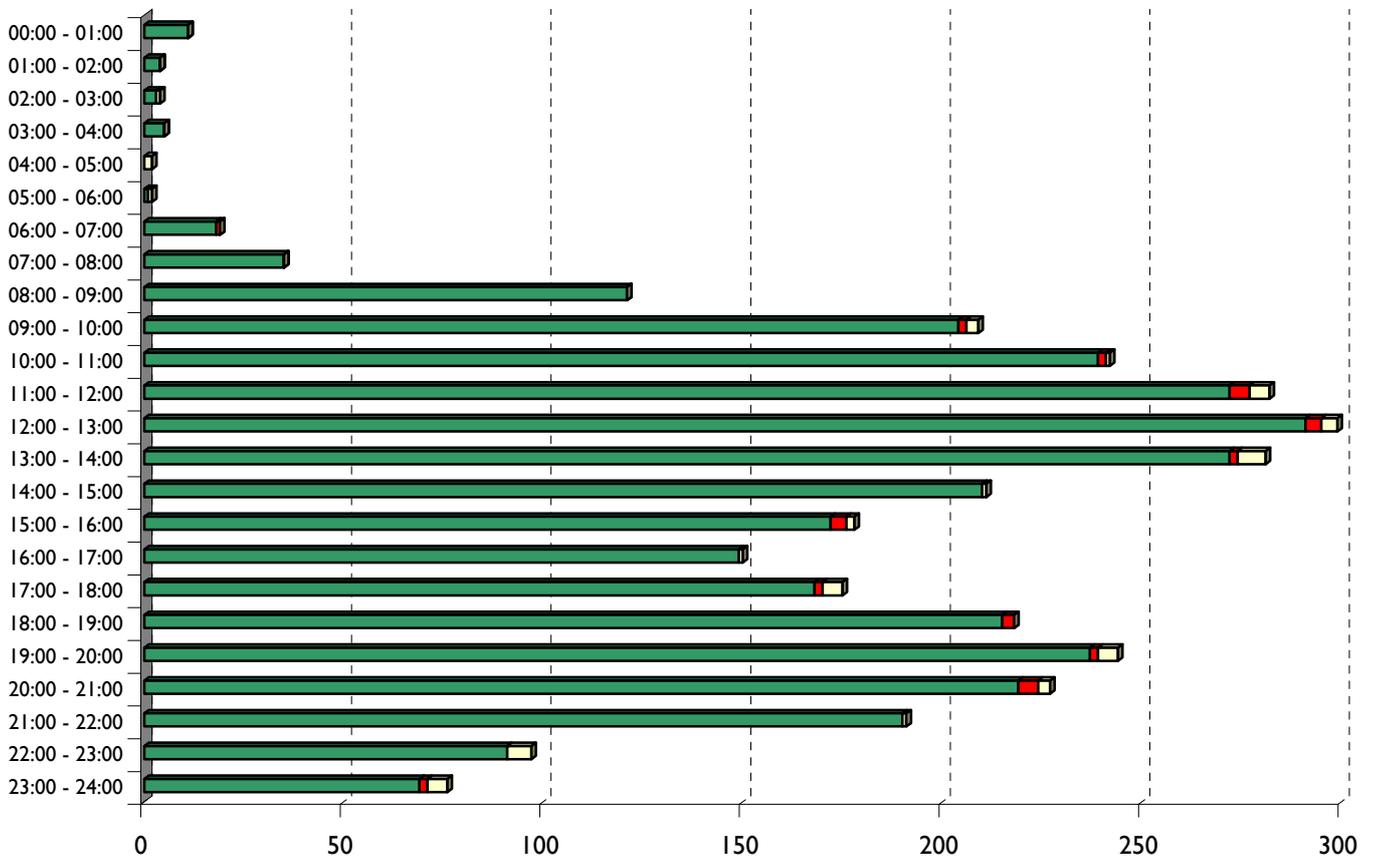
RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2009		
Llamadas atendidas	3.196	97,35%
Llamadas perdidas	34	1,04%
Abandonos técnicos	53	1,61%
TOTAL	3.283	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

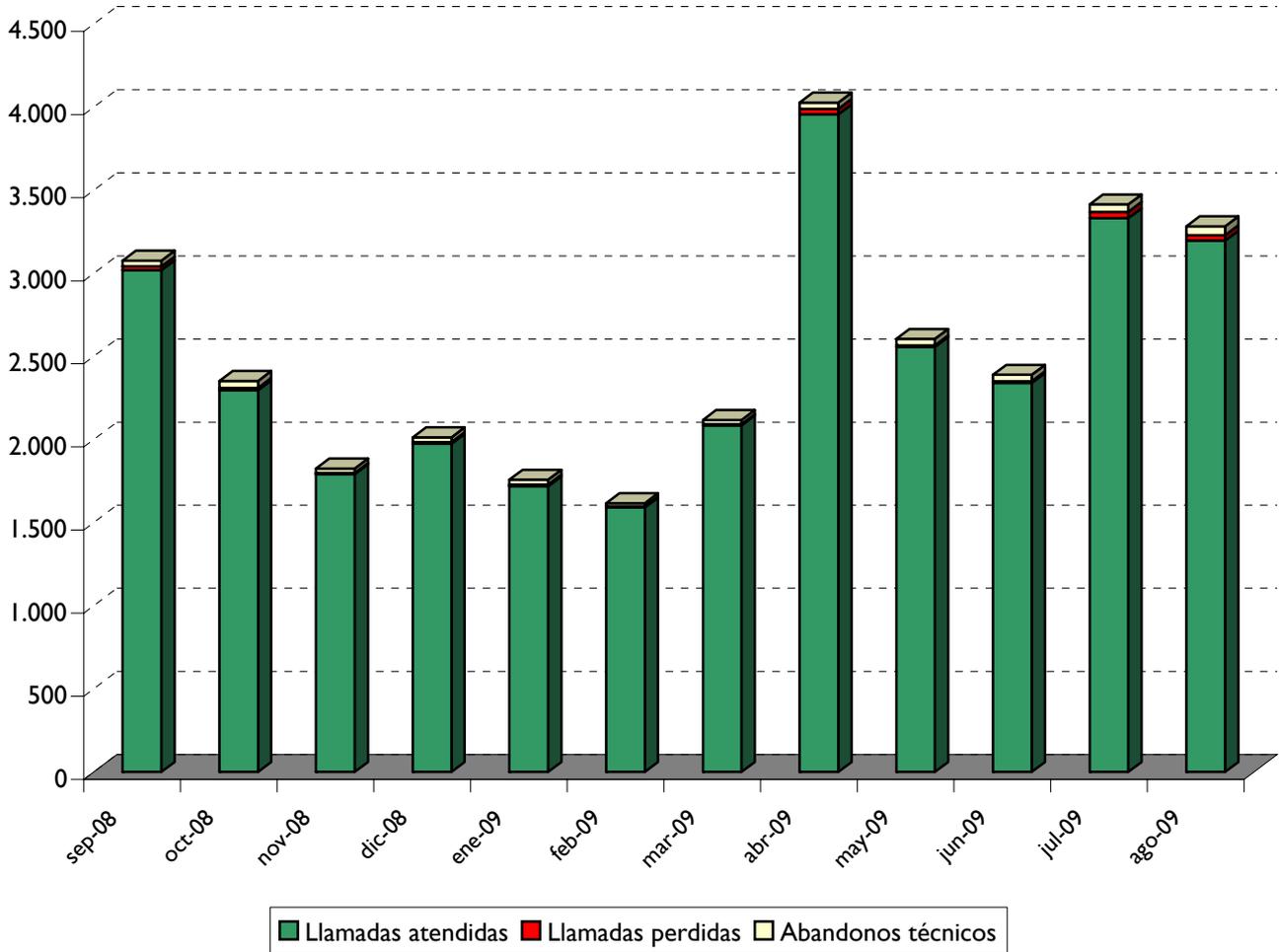
Desglose por franja horaria - agosto 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

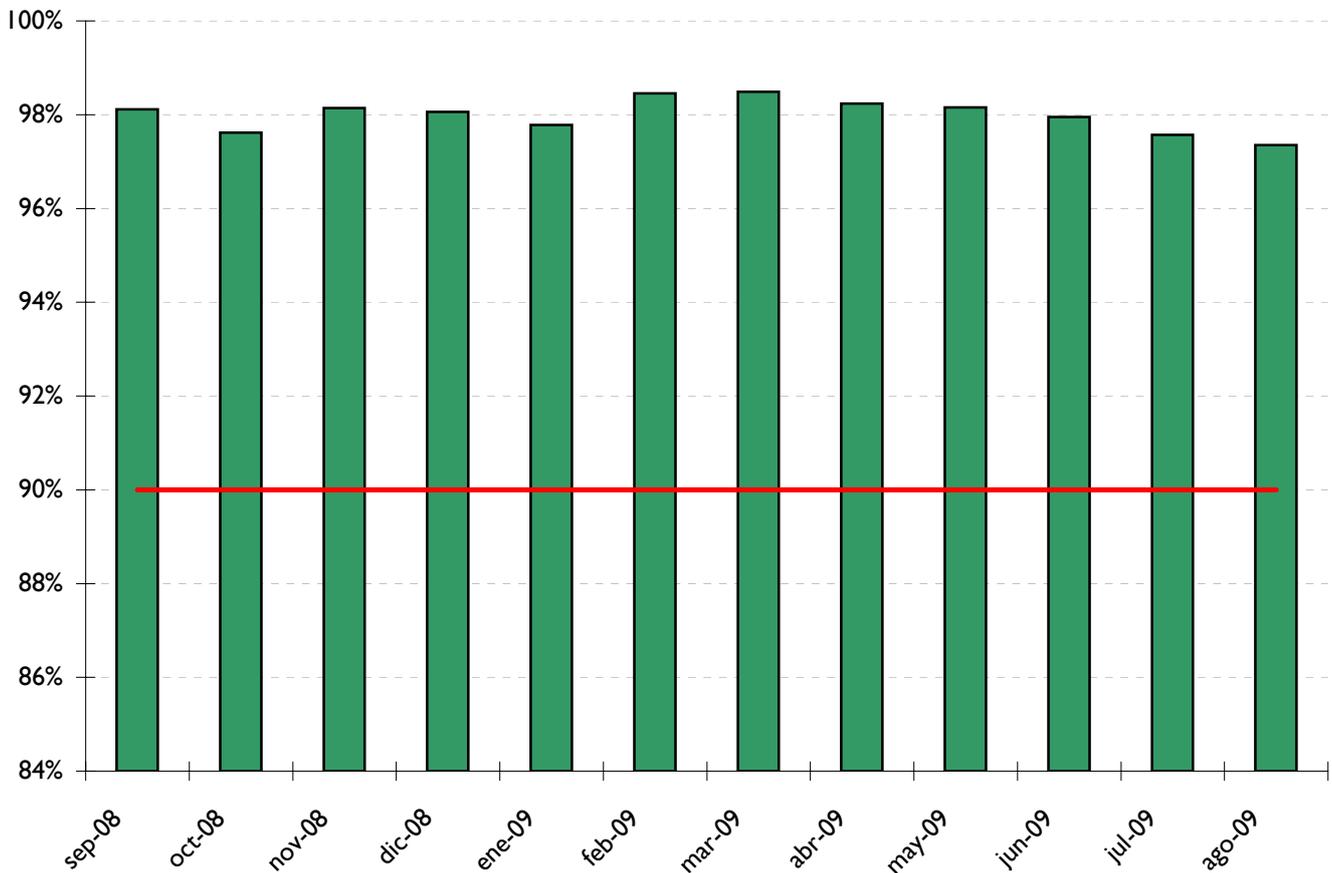
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

agosto 2009	
Total llamadas	3.283
Llamadas atendidas	3.196
ÍNDICE DE COBERTURA	97,35%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

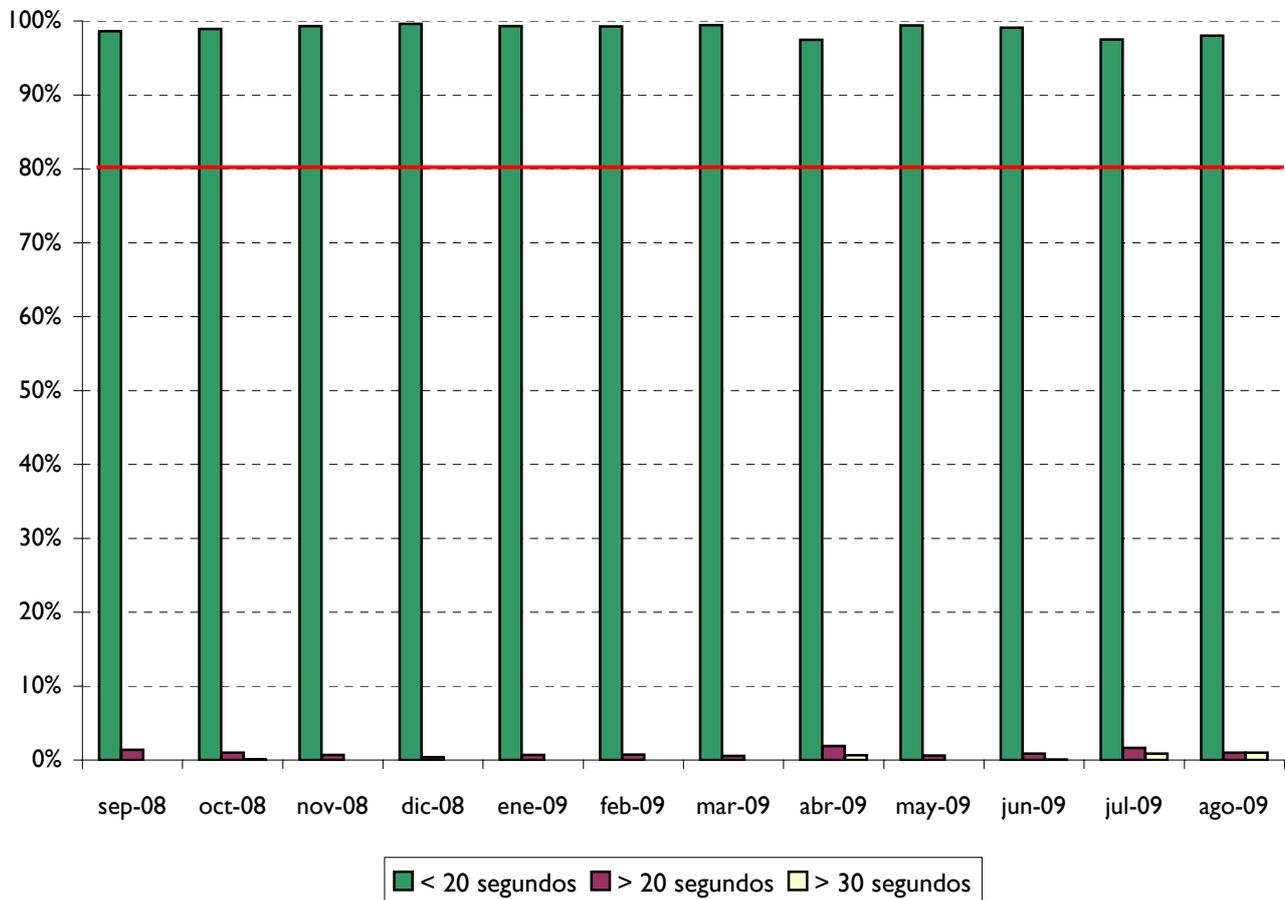
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

agosto 2009		
< 20 segundos	3.132	98,00%
> 20 segundos	32	1,00%
> 30 segundos	32	1,00%
3.196	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 2009	
Total llamadas	3.283
Llamadas abandonadas	34
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,04%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

