



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



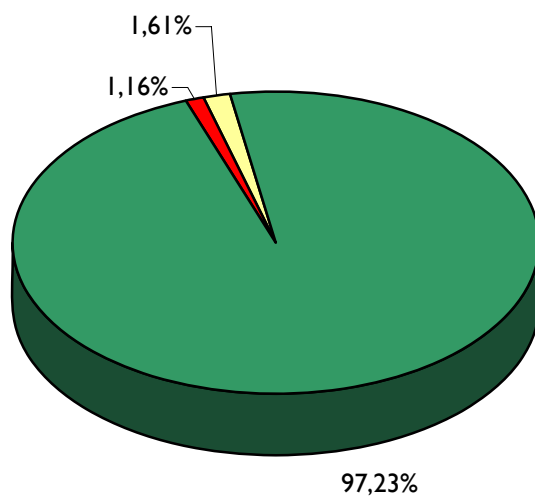
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2009



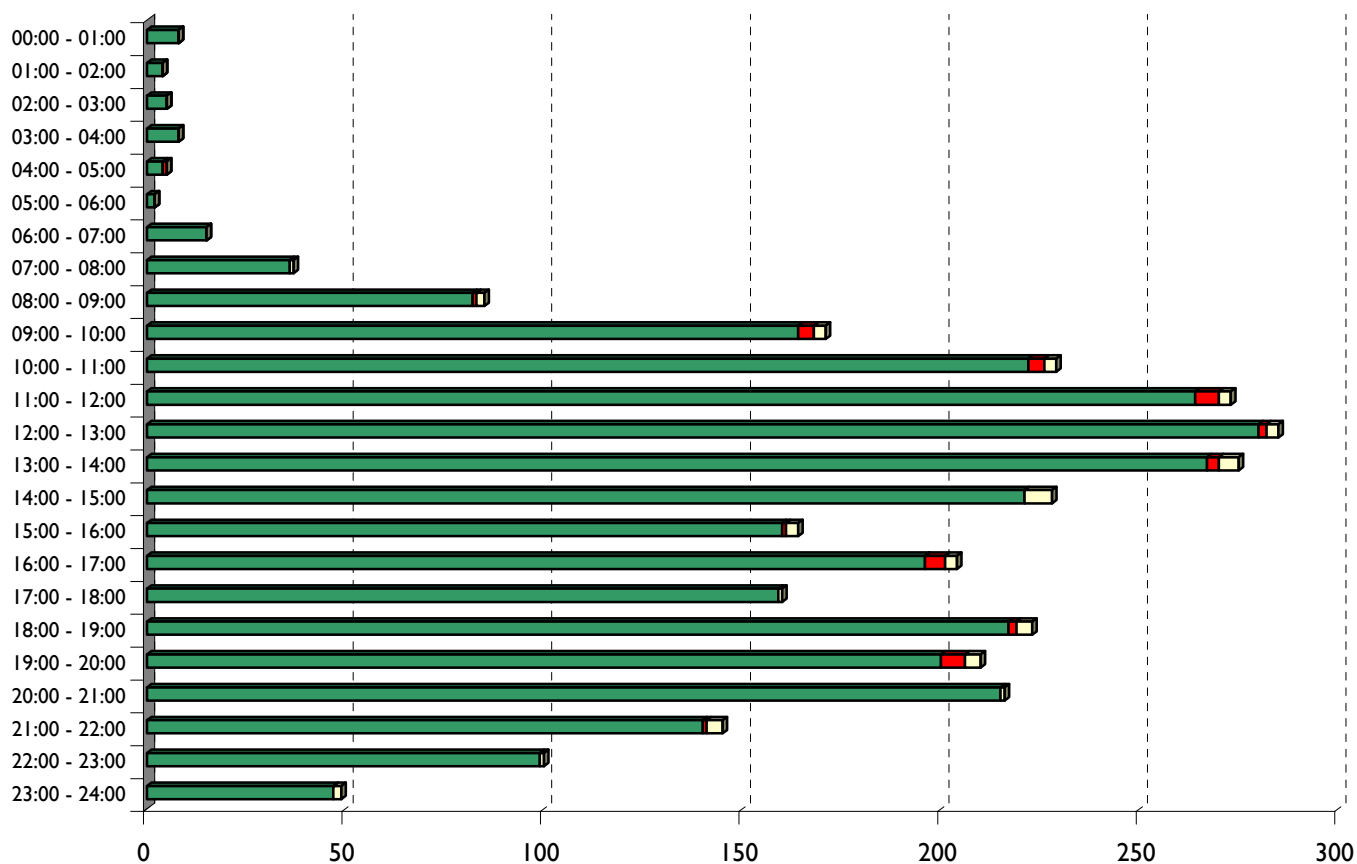
RESUMEN DE LLAMADAS

septiembre 2009		
Llamadas atendidas	3.015	97,23%
Llamadas perdidas	36	1,16%
Abandonos técnicos	50	1,61%
TOTAL	3.101	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

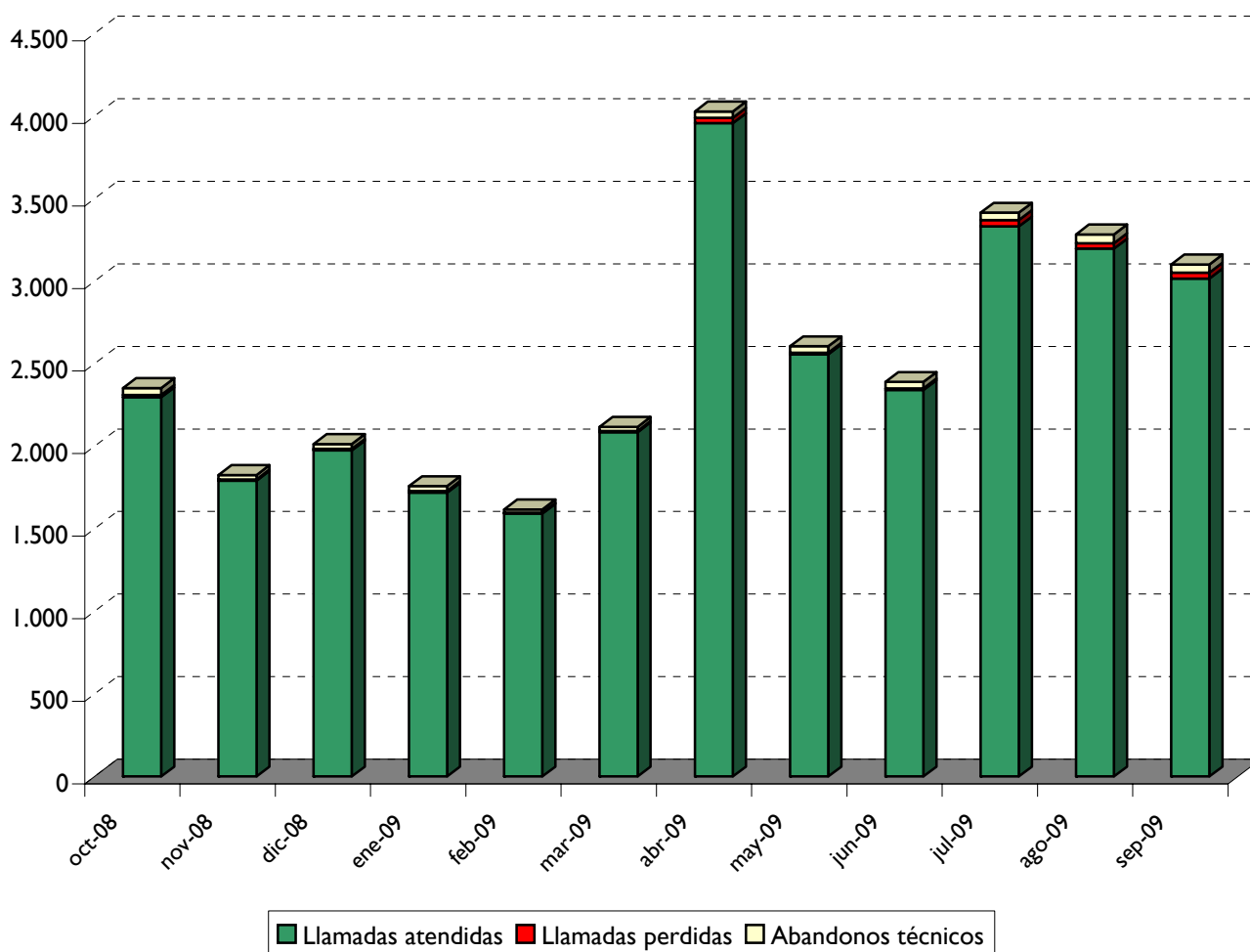
Desglose por franja horaria - septiembre 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

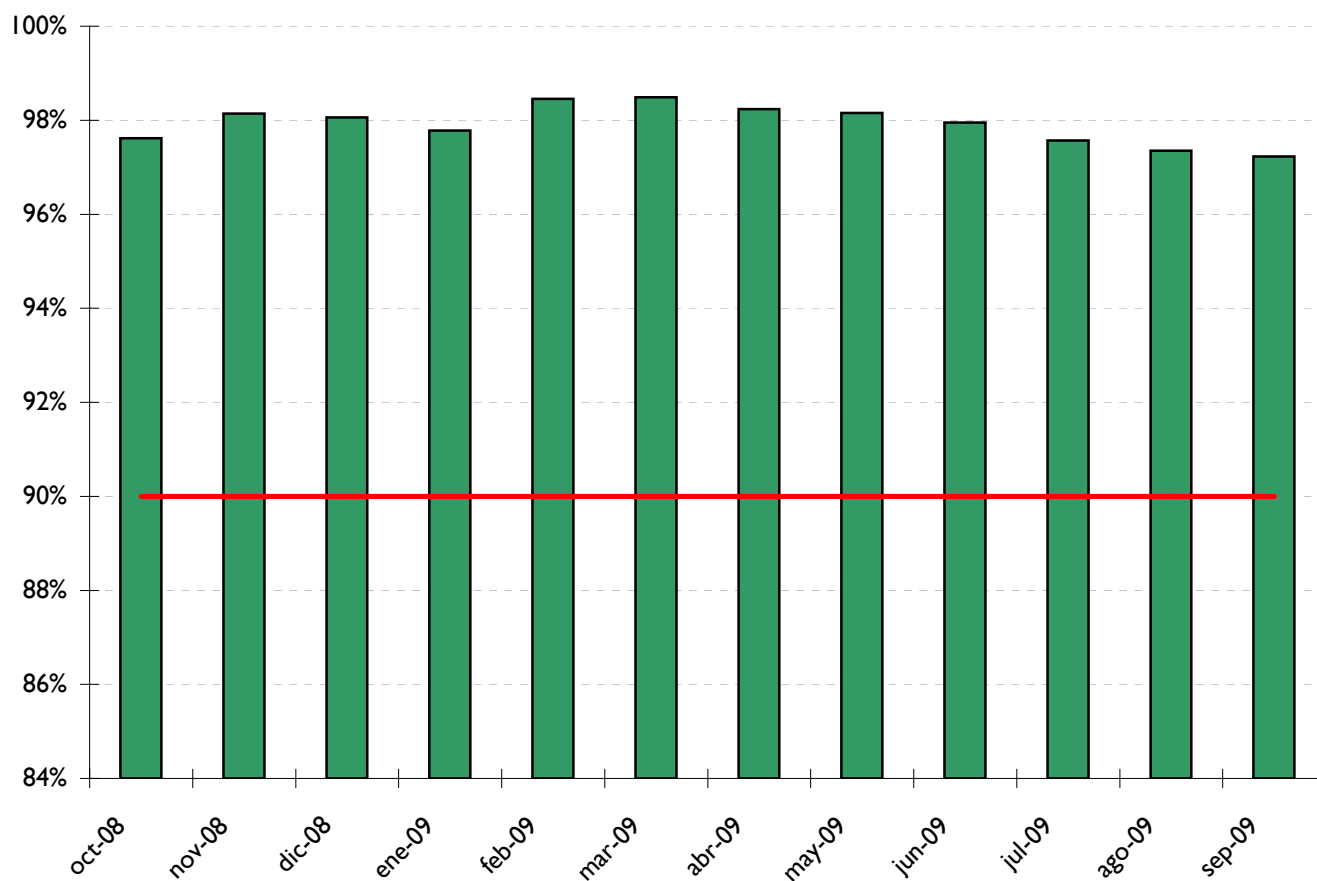
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

septiembre 2009	
Total llamadas	3.101
Llamadas atendidas	3.015
ÍNDICE DE COBERTURA	97,23%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

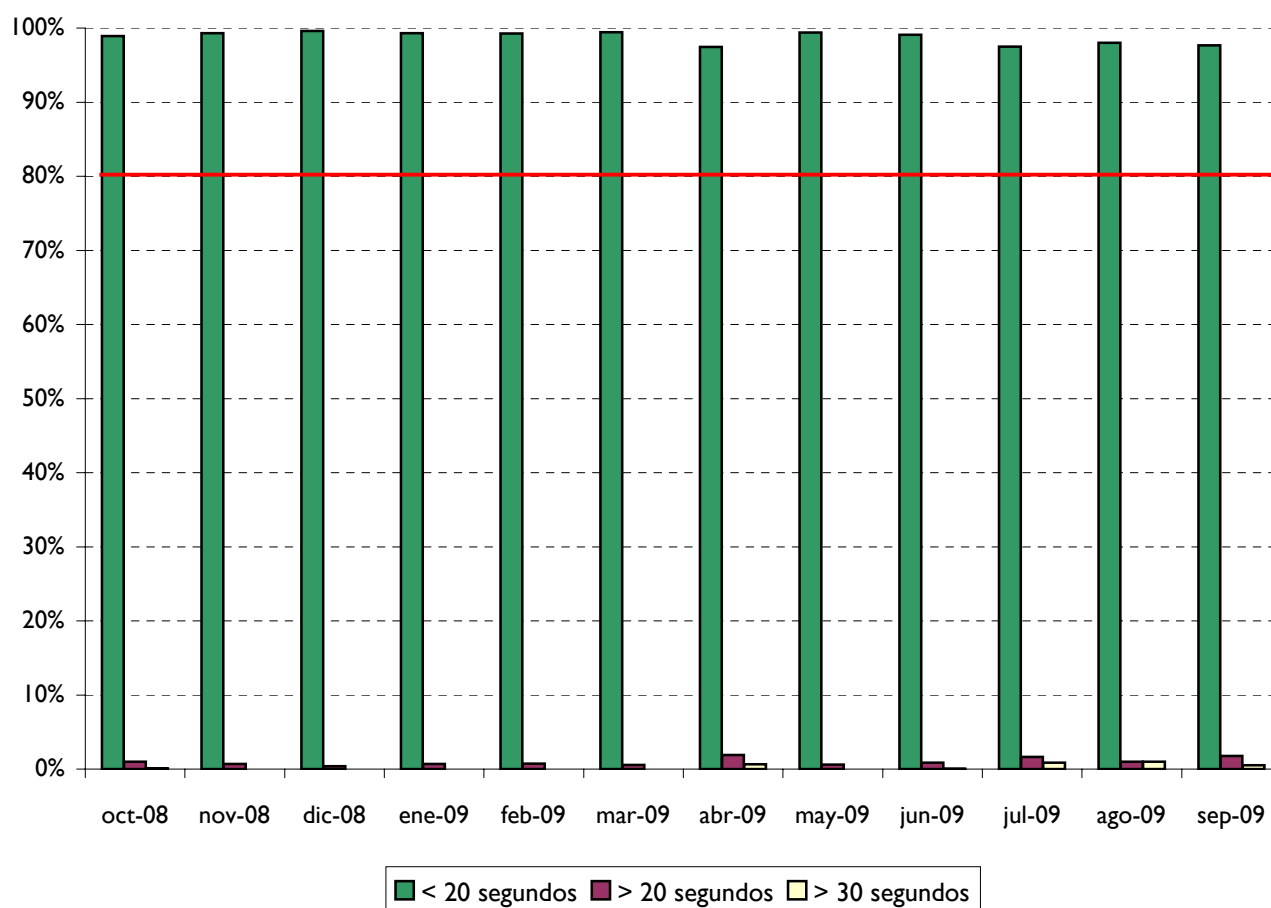
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

septiembre 2009		
< 20 segundos	2.945	97,68%
> 20 segundos	54	1,79%
> 30 segundos	16	0,53%
	3.015	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%

septiembre 2009	
Total llamadas	3.101
Llamadas abandonadas	36
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,16%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

