



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



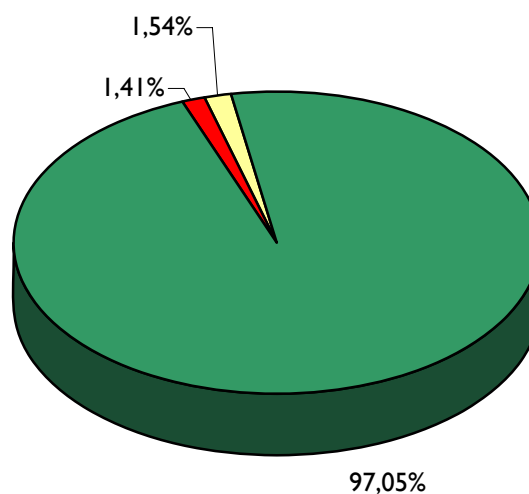
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2010



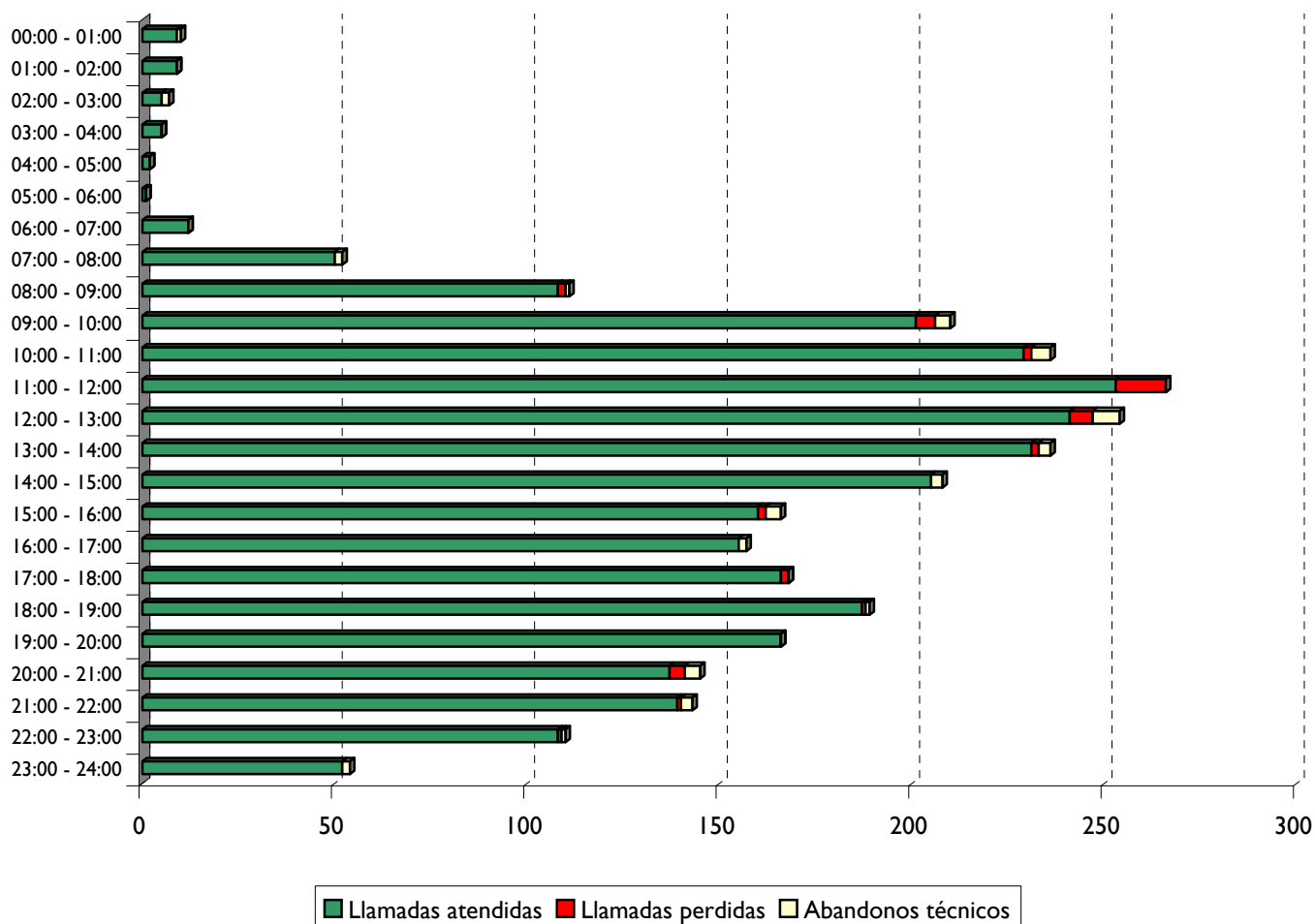
RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2010		
Llamadas atendidas	2.831	97,05%
Llamadas perdidas	41	1,41%
Abandonos técnicos	45	1,54%
TOTAL	2.917	100,00%



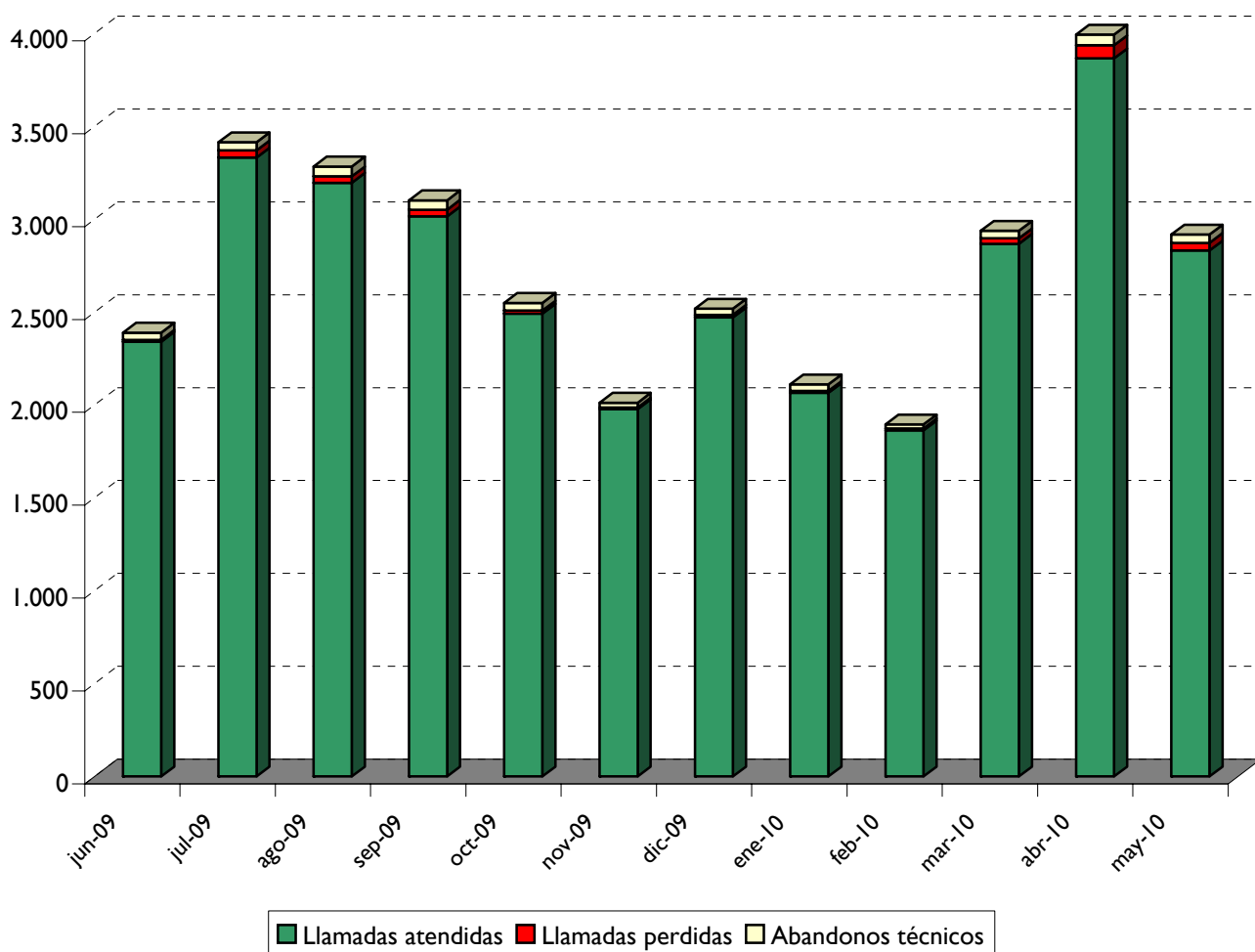
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - mayo 2010





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

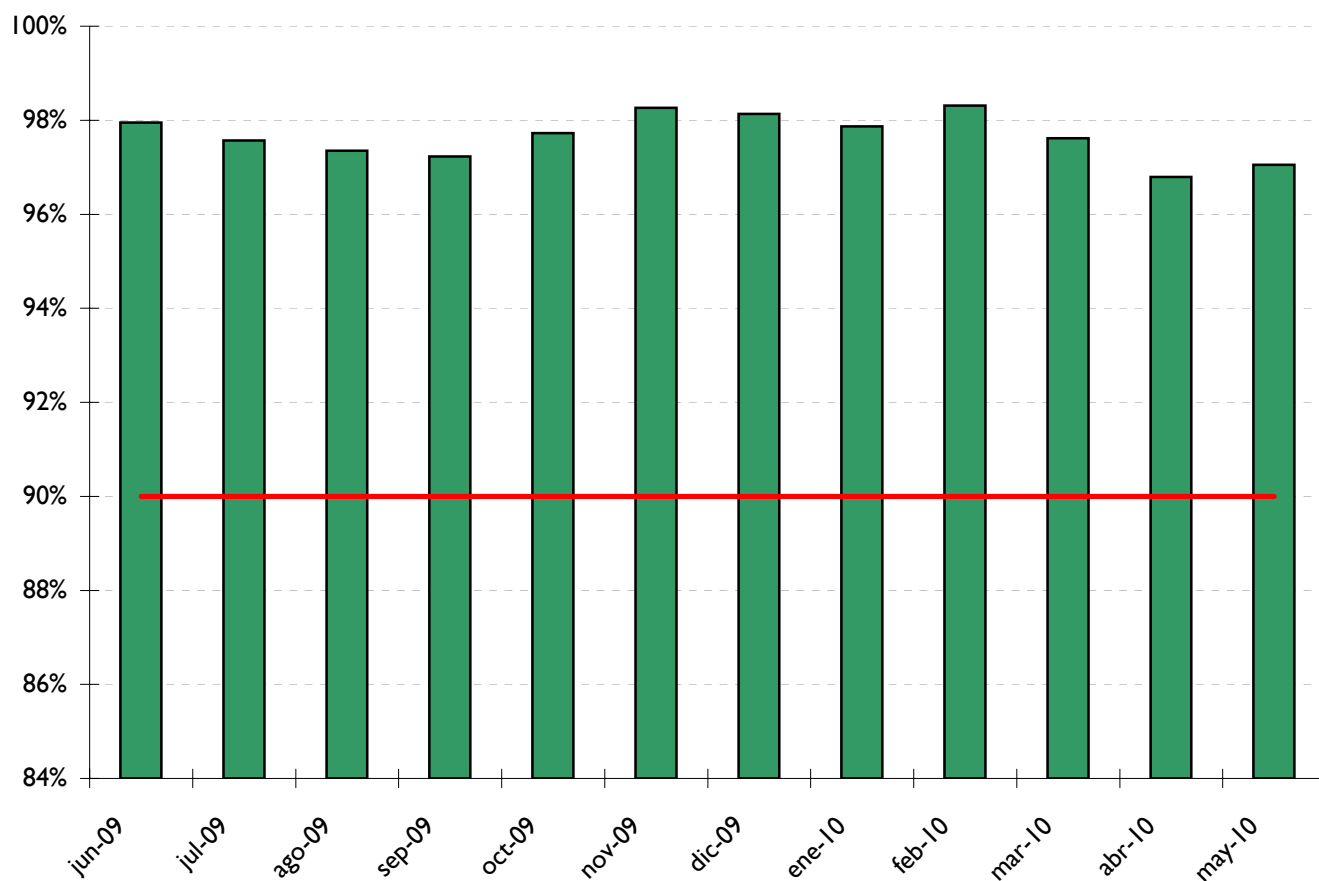
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

mayo 2010	
Total llamadas	2.917
Llamadas atendidas	2.831
ÍNDICE DE COBERTURA	97,05%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

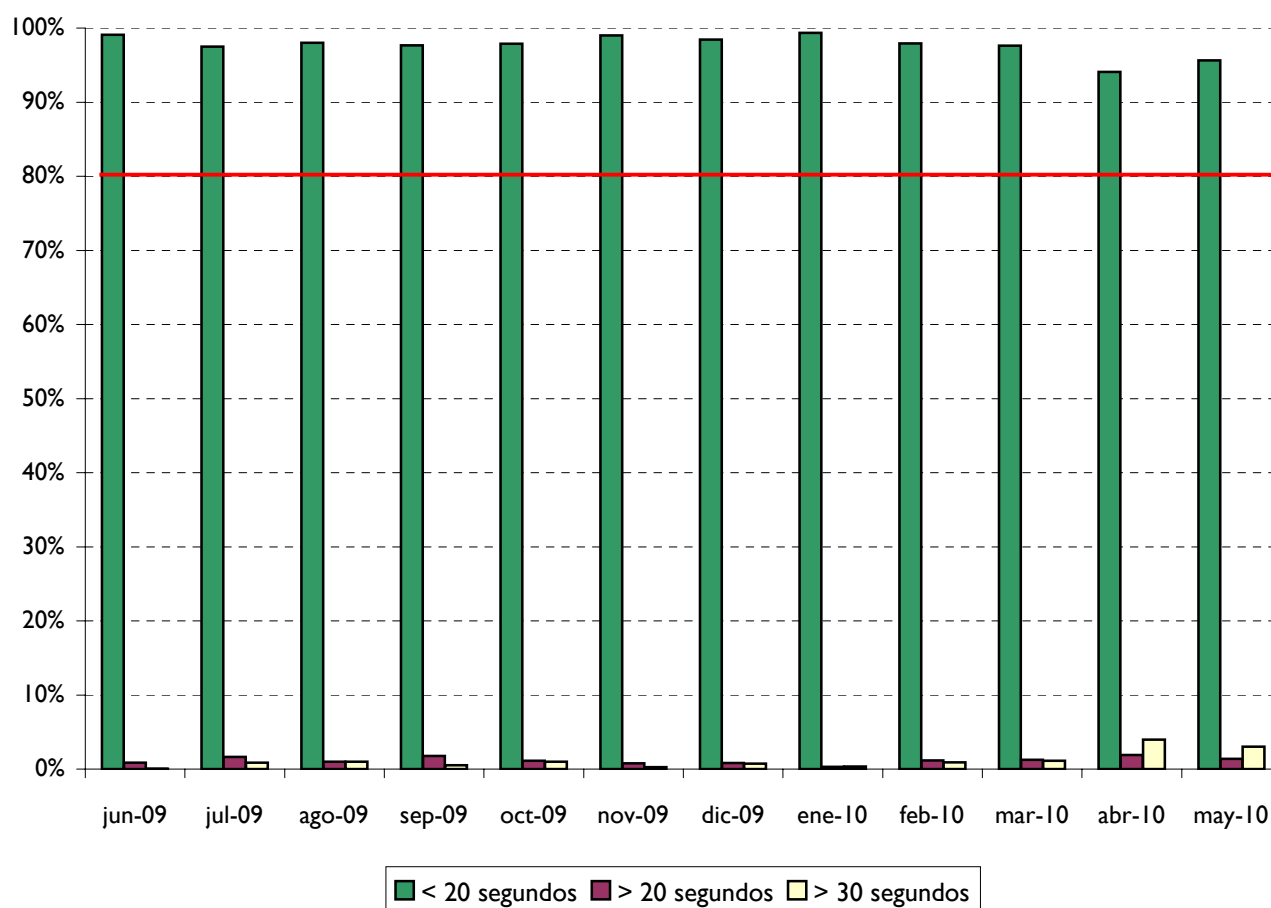
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

mayo 2010		
< 20 segundos	2.707	95,62%
> 20 segundos	39	1,38%
> 30 segundos	85	3,00%
	2.831	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%

mayo 2010	
Total llamadas	2.917
Llamadas abandonadas	41
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,41%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

