



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



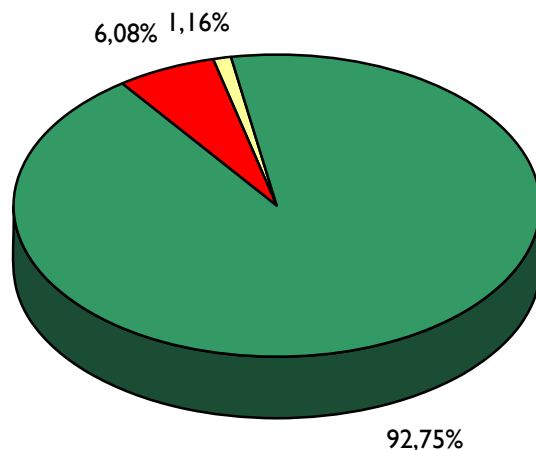
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2010



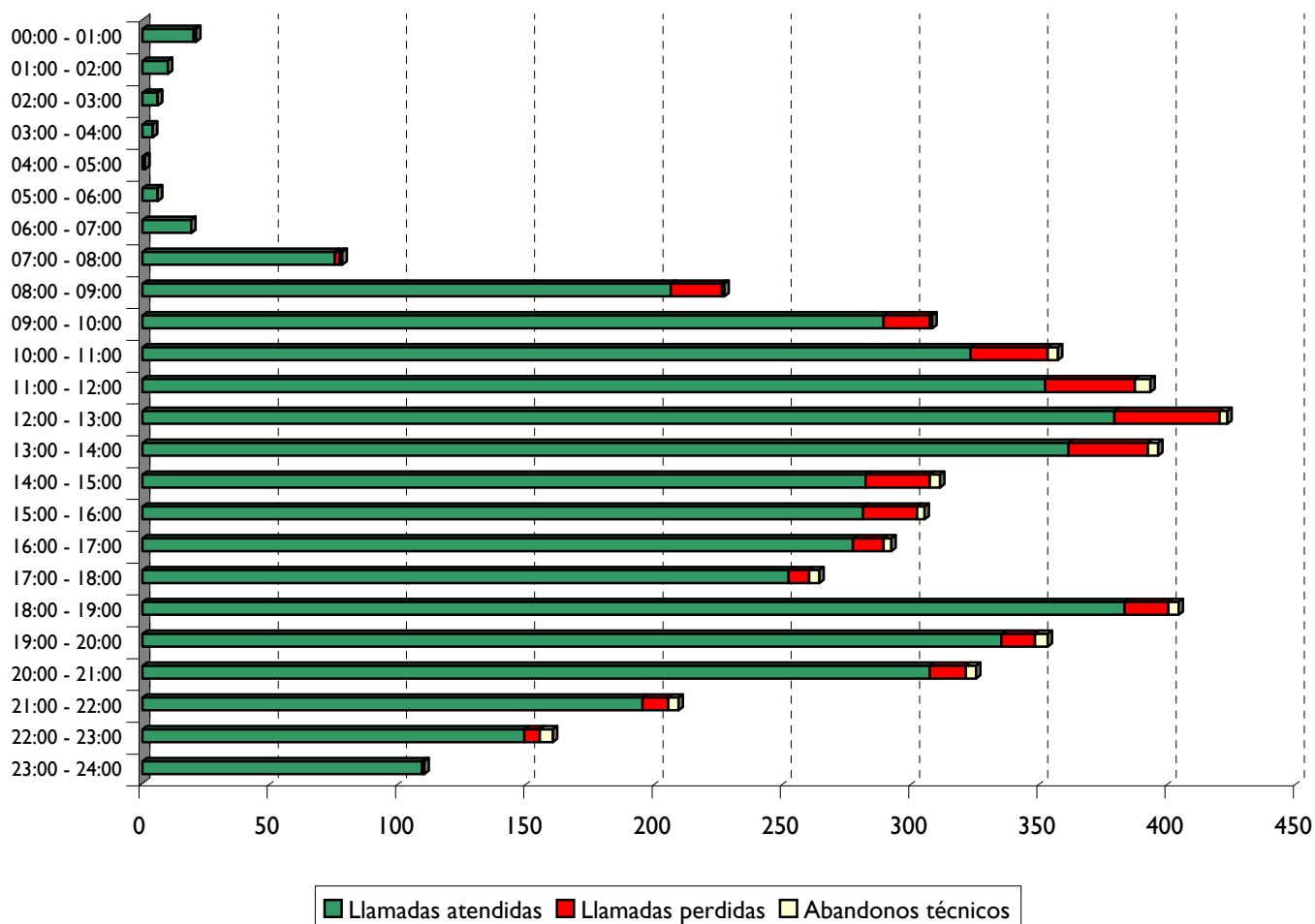
RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2010		
Llamadas atendidas	4.621	92,75%
Llamadas perdidas	303	6,08%
Abandonos técnicos	58	1,16%
TOTAL	4.982	100,00%



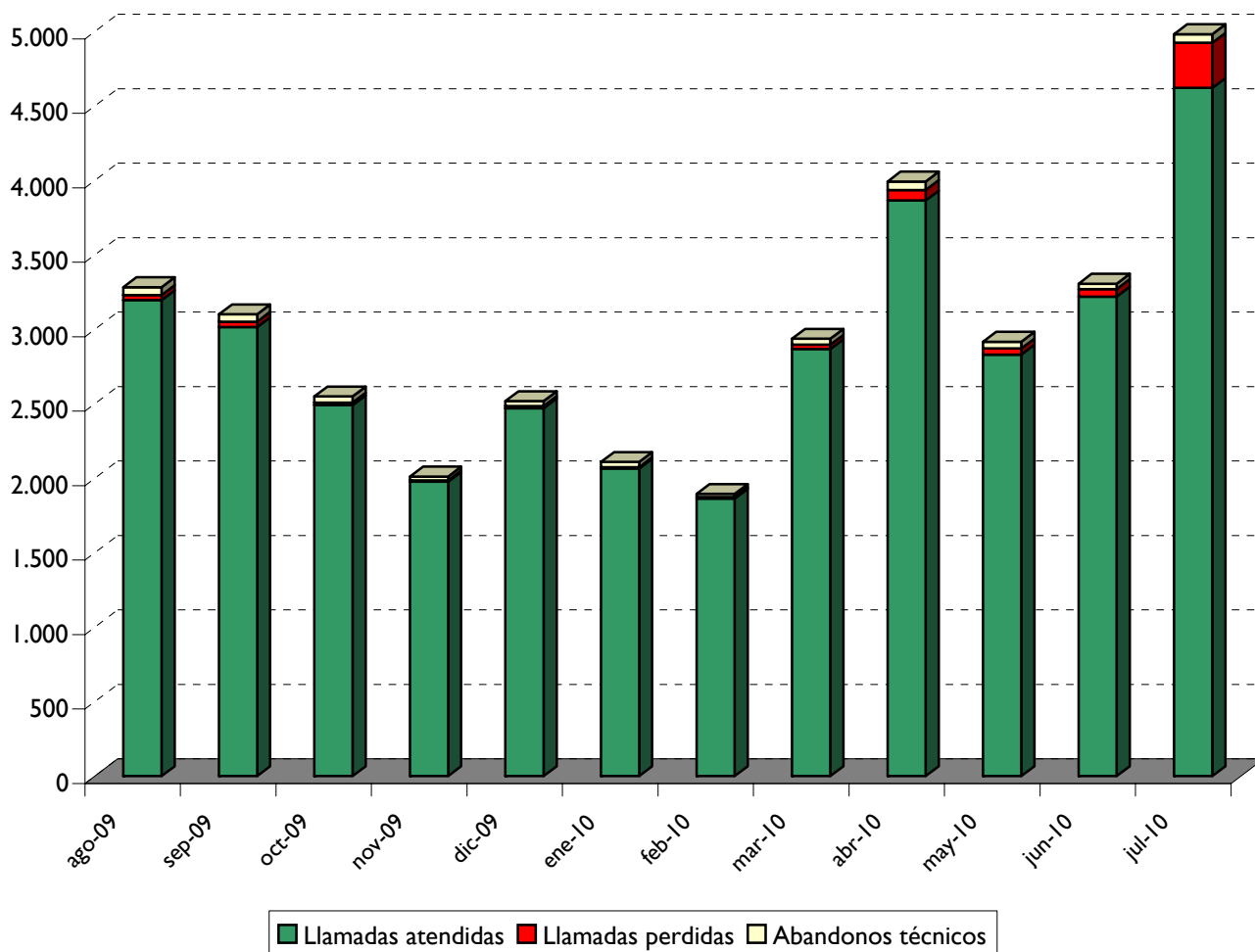
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - julio 2010





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

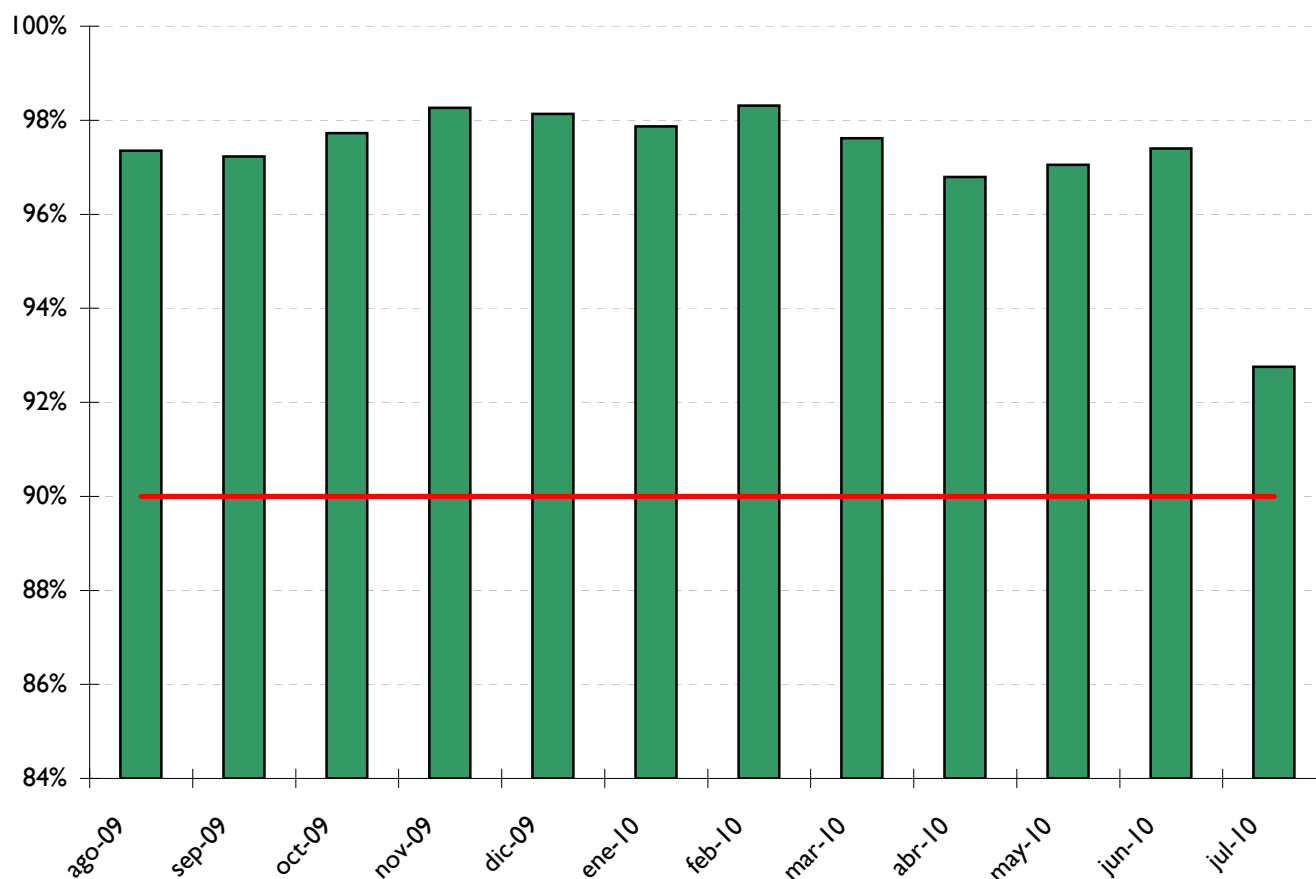
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

julio 2010	
Total llamadas	4.982
Llamadas atendidas	4.621
ÍNDICE DE COBERTURA	92,75%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

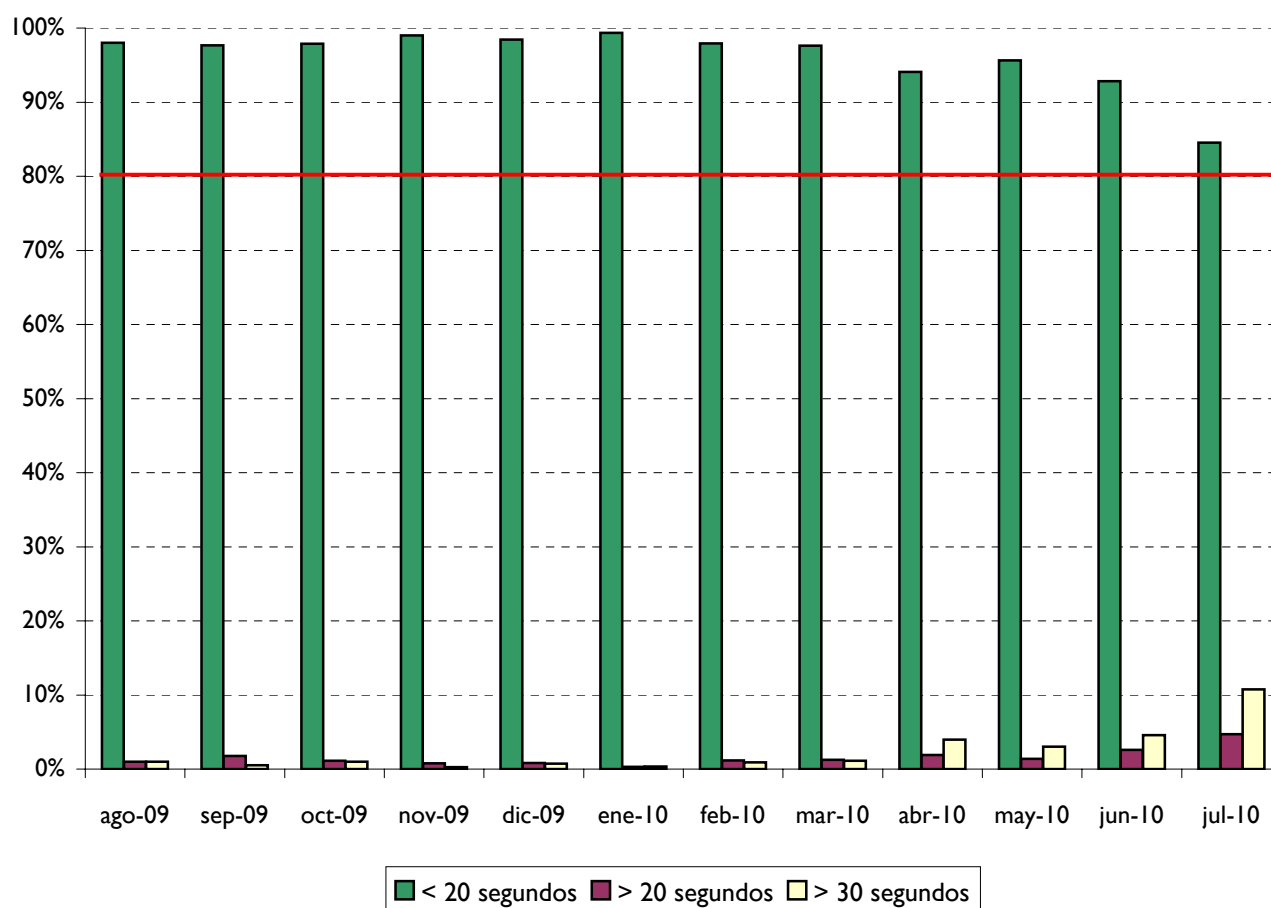
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

julio 2010		
< 20 segundos	3.906	84,53%
> 20 segundos	218	4,72%
> 30 segundos	497	10,76%
	4.621	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%

julio 2010	
Total llamadas	4.982
Llamadas abandonadas	303
ÍNDICE DE ABANDONOS	6,08%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

