



*Consortio de Transporte  
Metropolitano  
Área de Sevilla*



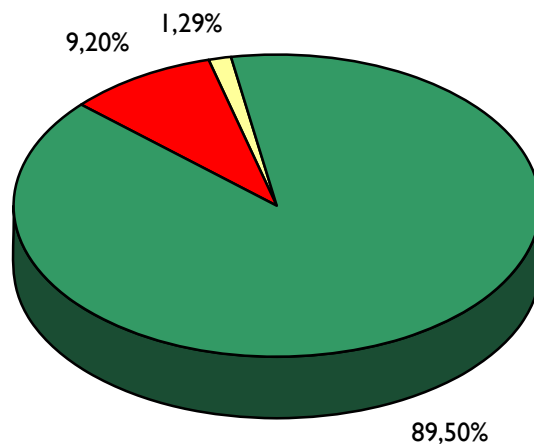
## **CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2010



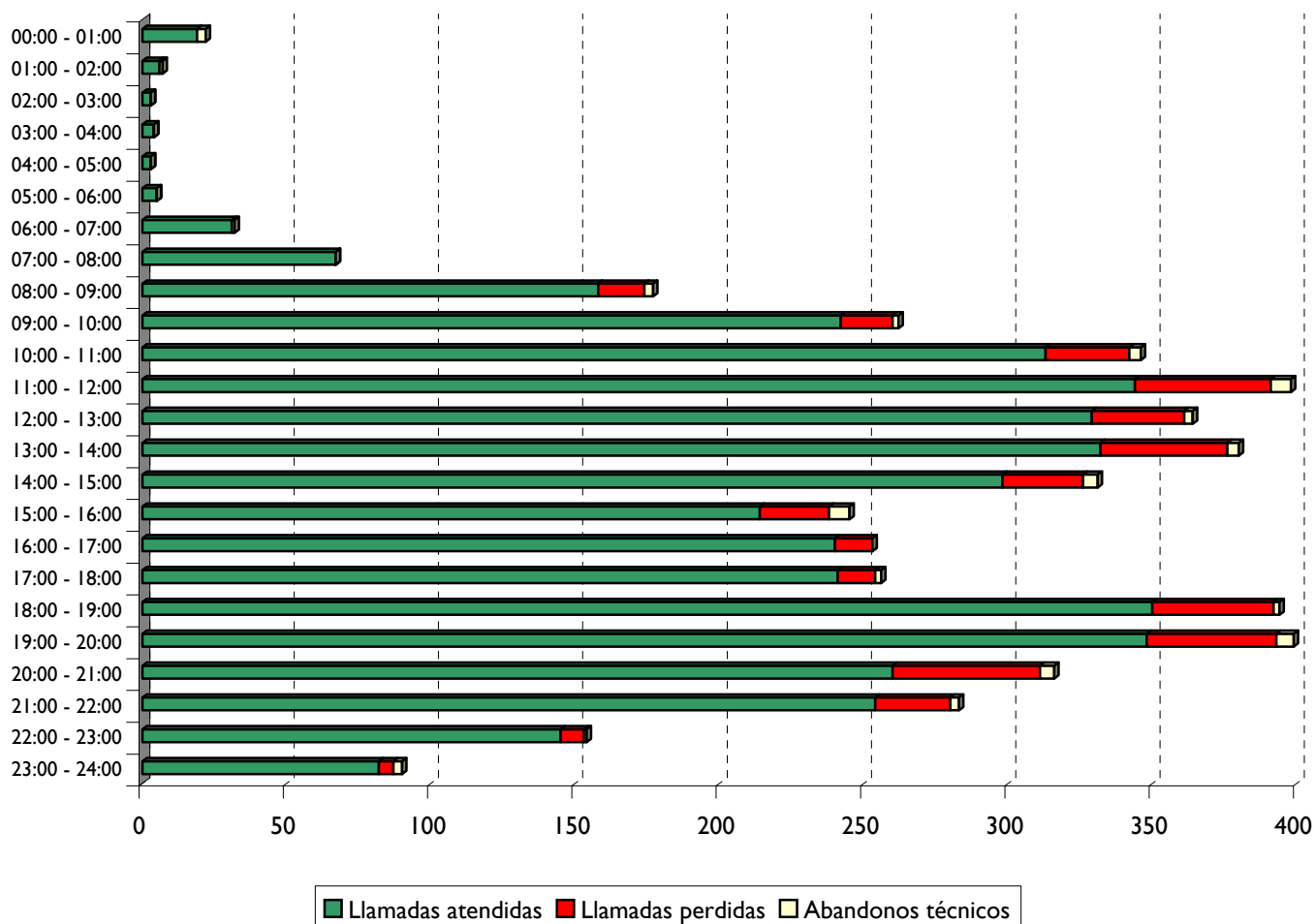
## RESUMEN DE LLAMADAS

| agosto 2010        |              |                |
|--------------------|--------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 4.288        | 89,50%         |
| Llamadas perdidas  | 441          | 9,20%          |
| Abandonos técnicos | 62           | 1,29%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>4.791</b> | <b>100,00%</b> |



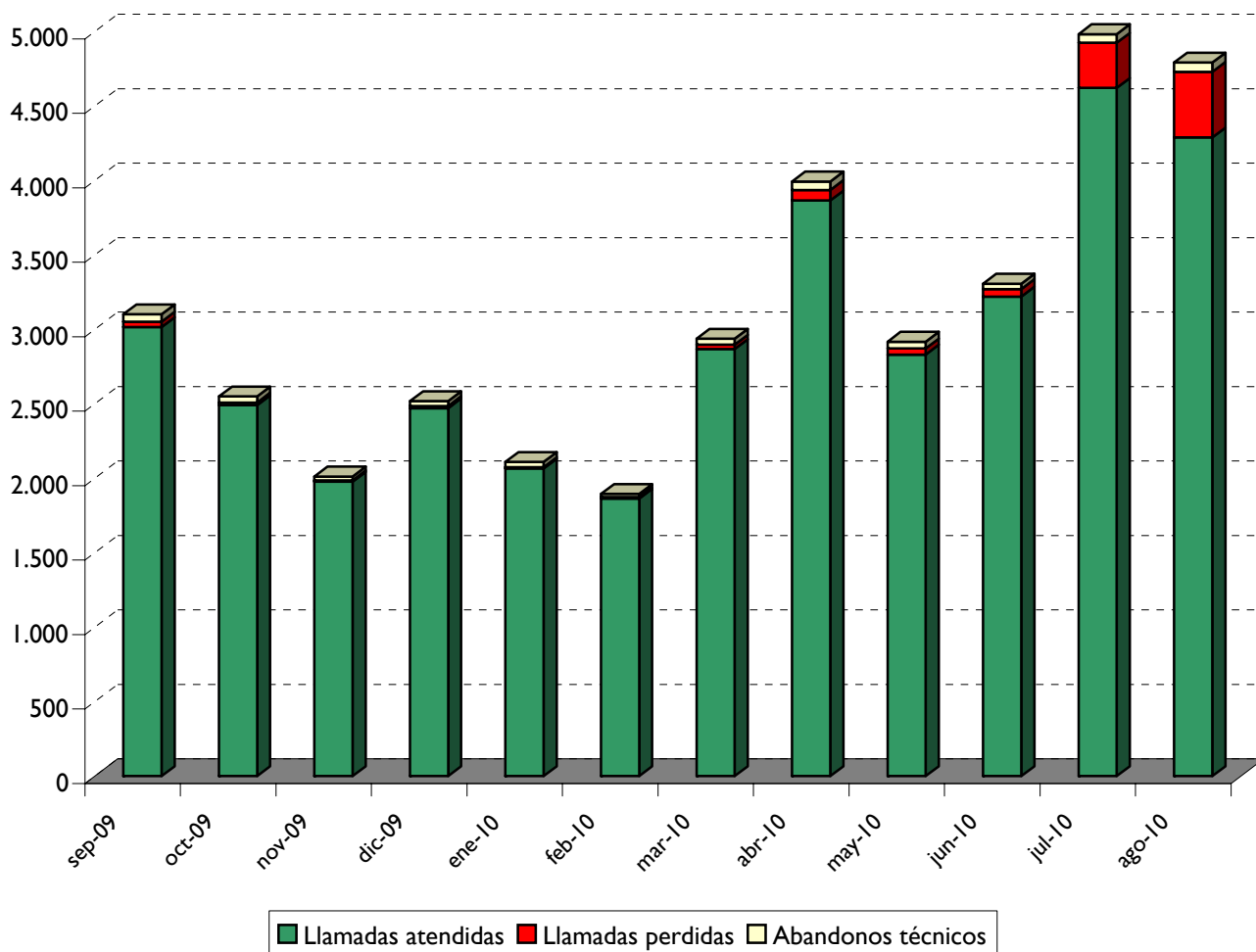
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

## Desglose por franja horaria - agosto 2010





Cobertura de llamadas - Evolución





## INFORME DE CALIDAD

### Índice de cobertura

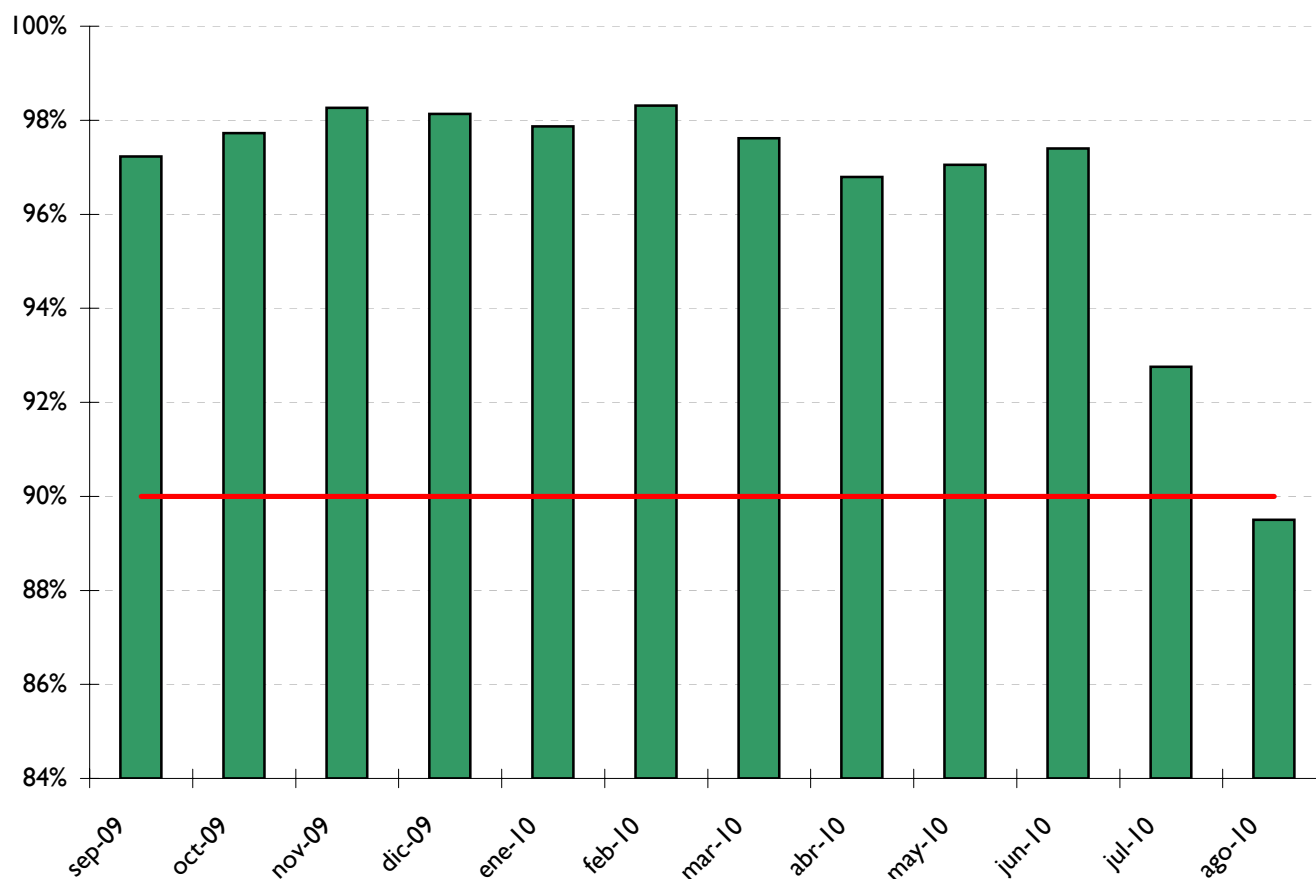
#### Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

| agosto 2010                |               |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas             | 4.791         |
| Llamadas atendidas         | 4.288         |
| <b>ÍNDICE DE COBERTURA</b> | <b>89,50%</b> |

➔ Objetivo no cumplido

### Evolución del índice de cobertura





## Tiempos de espera

### Objetivo de calidad:

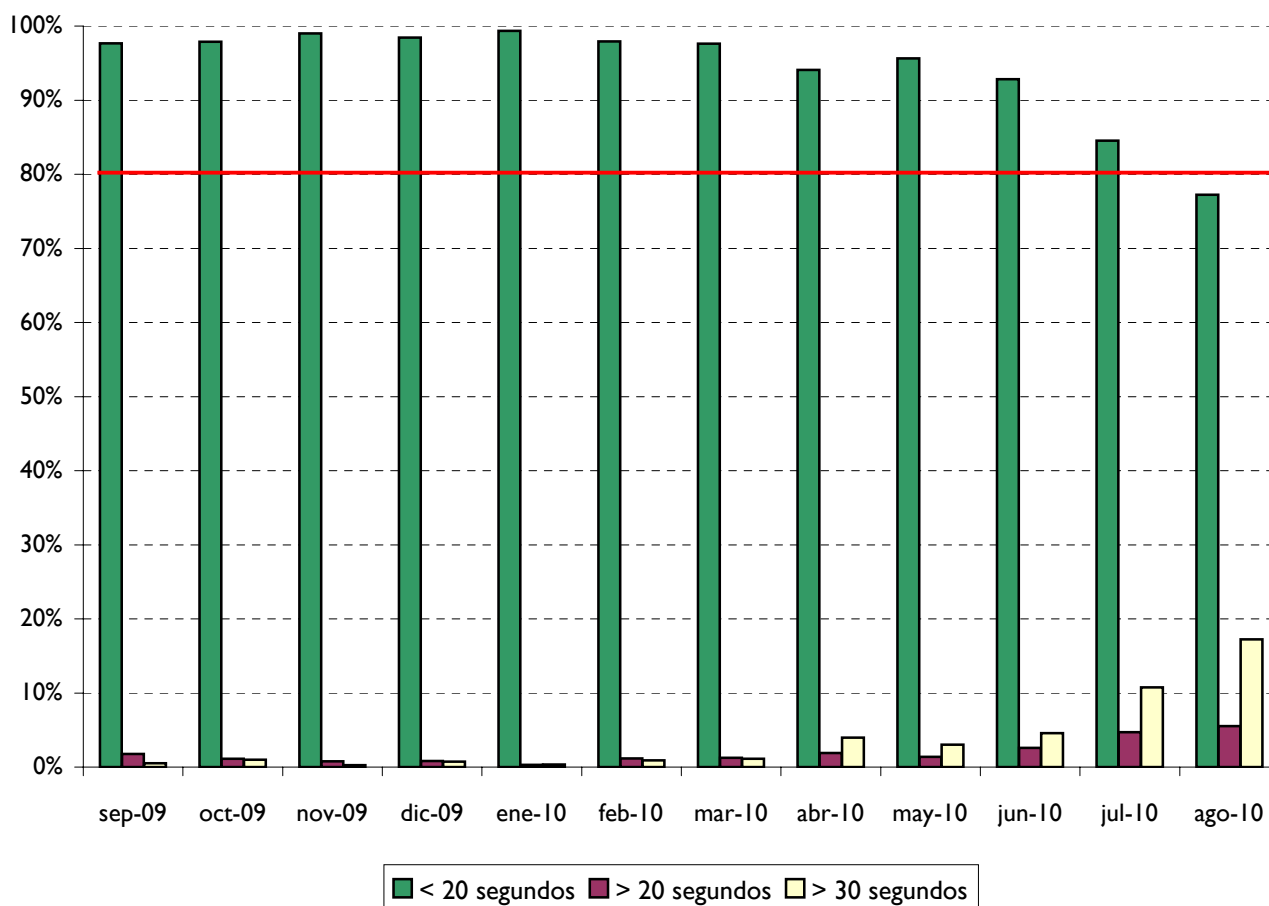
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

| agosto 2010   |              |                |
|---------------|--------------|----------------|
| < 20 segundos | 3.311        | 77,22%         |
| > 20 segundos | 238          | 5,55%          |
| > 30 segundos | 739          | 17,23%         |
|               | <b>4.288</b> | <b>100,00%</b> |

➔ Objetivo no 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 2010                |              |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas             | 4.791        |
| Llamadas abandonadas       | 441          |
| <b>ÍNDICE DE ABANDONOS</b> | <b>9,20%</b> |

➔ Objetivo no cumplido

## Evolución del índice de abandonos

