



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

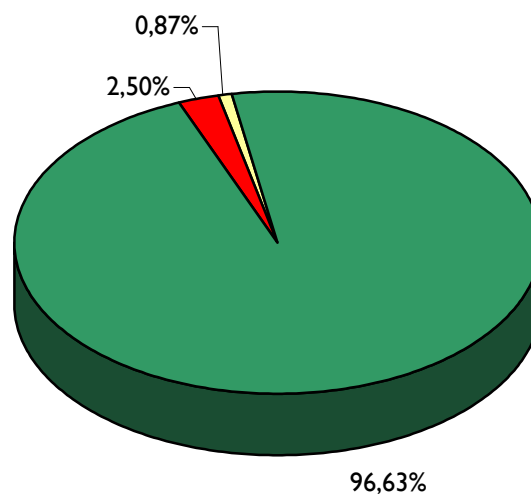
INFORME DE CALIDAD. MARZO DE 2007



RESUMEN DE LLAMADAS

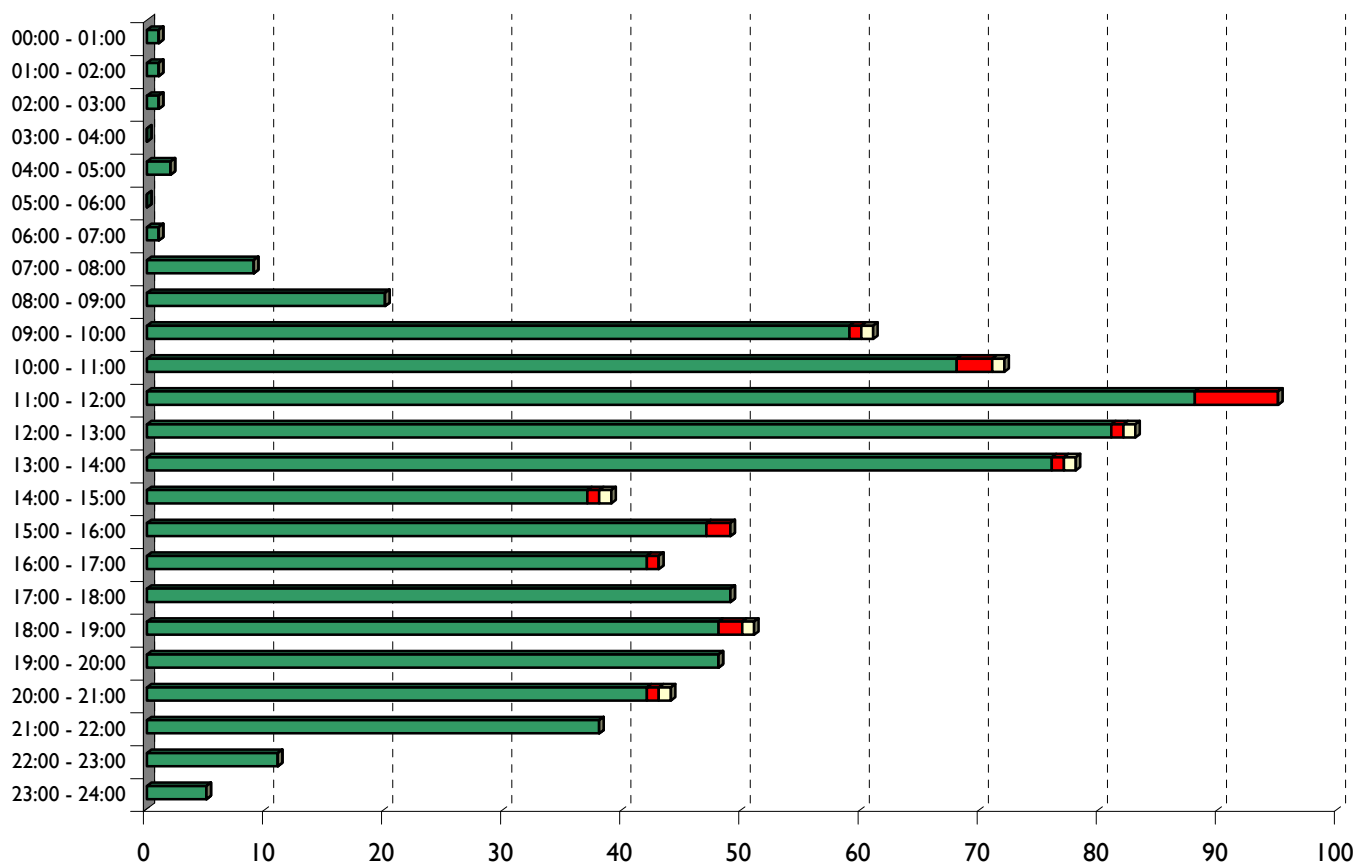
marzo 2007

Llamadas atendidas	774	96,63%
Llamadas perdidas	20	2,50%
Abandonos técnicos	7	0,87%
TOTAL	801	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

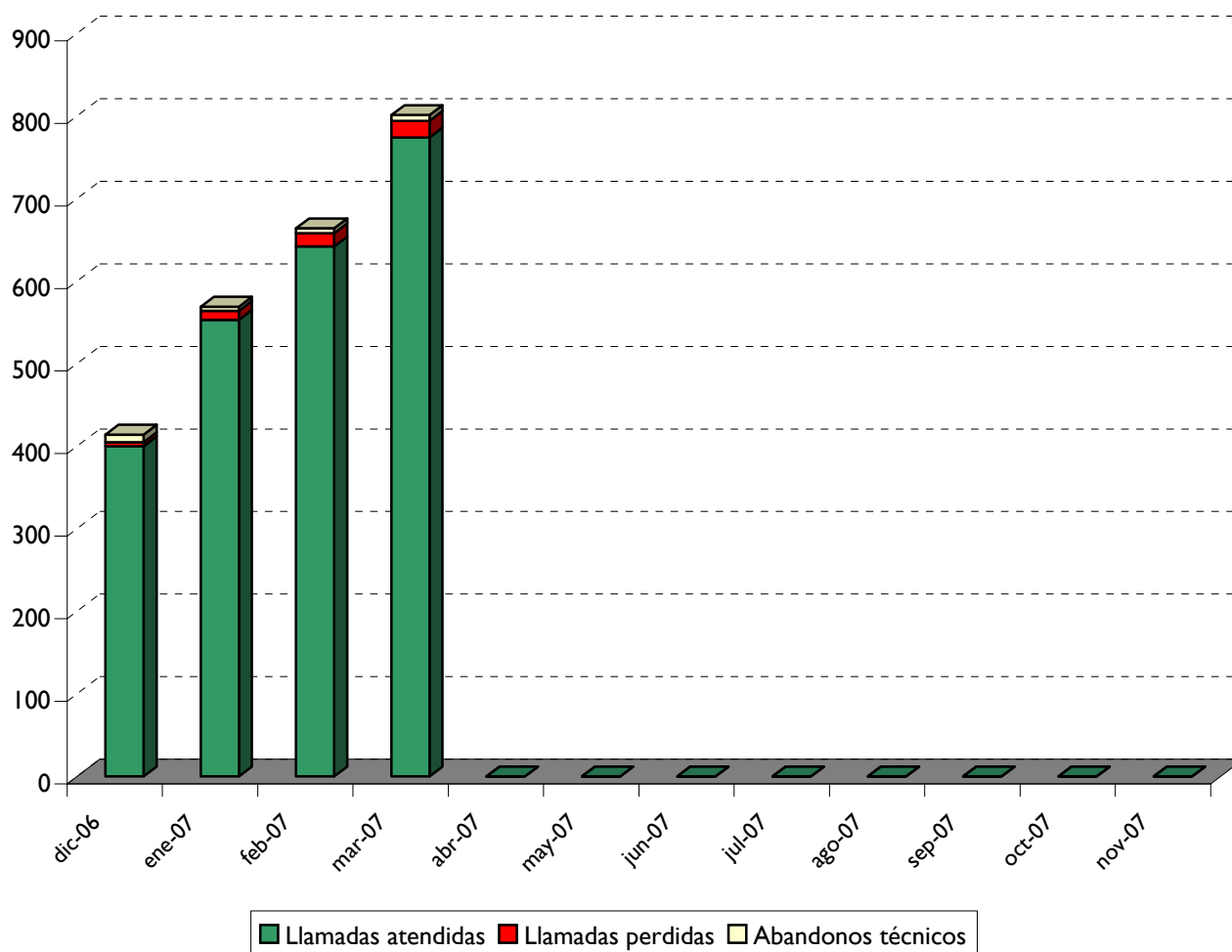
Desglose por franja horaria - marzo 2007



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

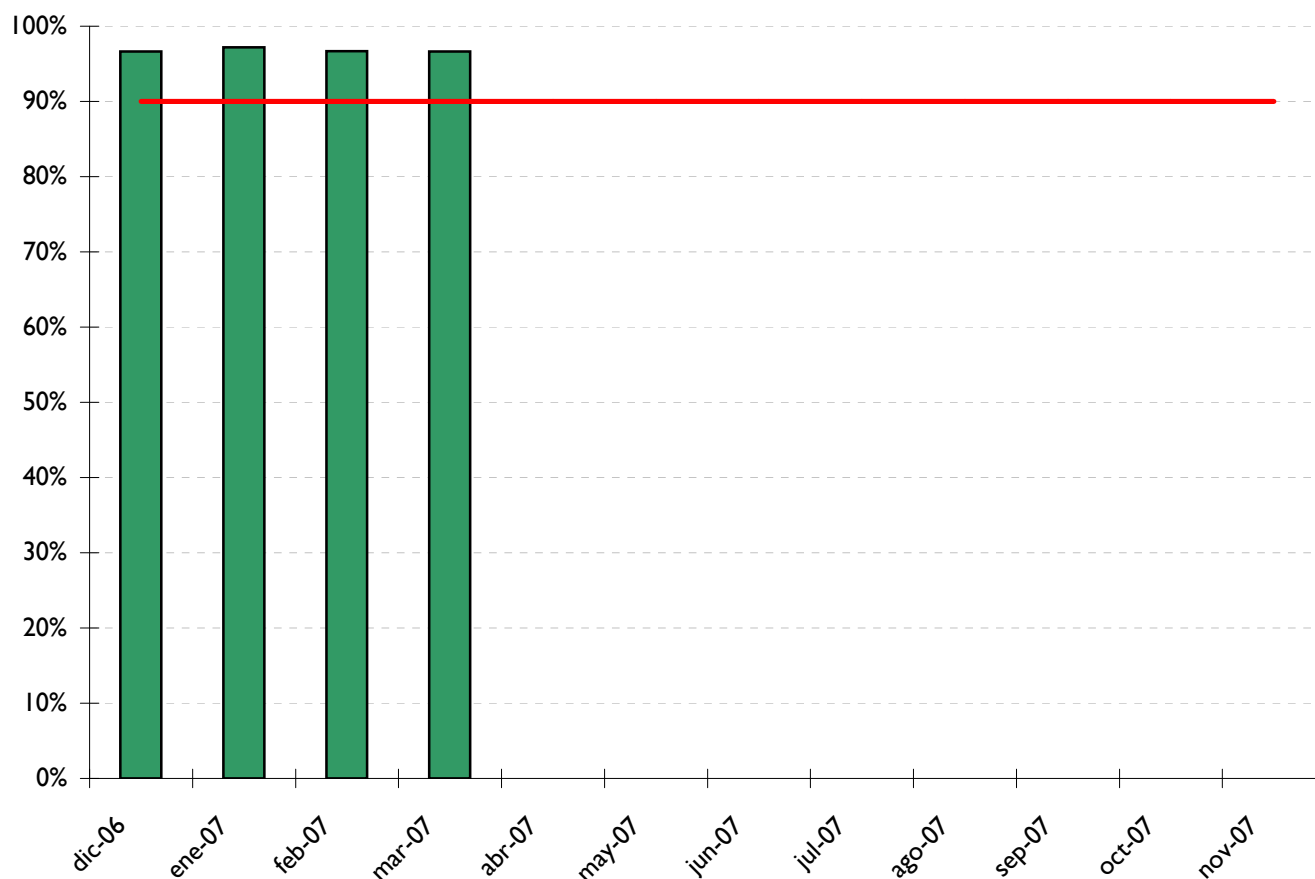
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

marzo 2007	
Total llamadas	801
Llamadas atendidas	774
ÍNDICE DE COBERTURA	96,63%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





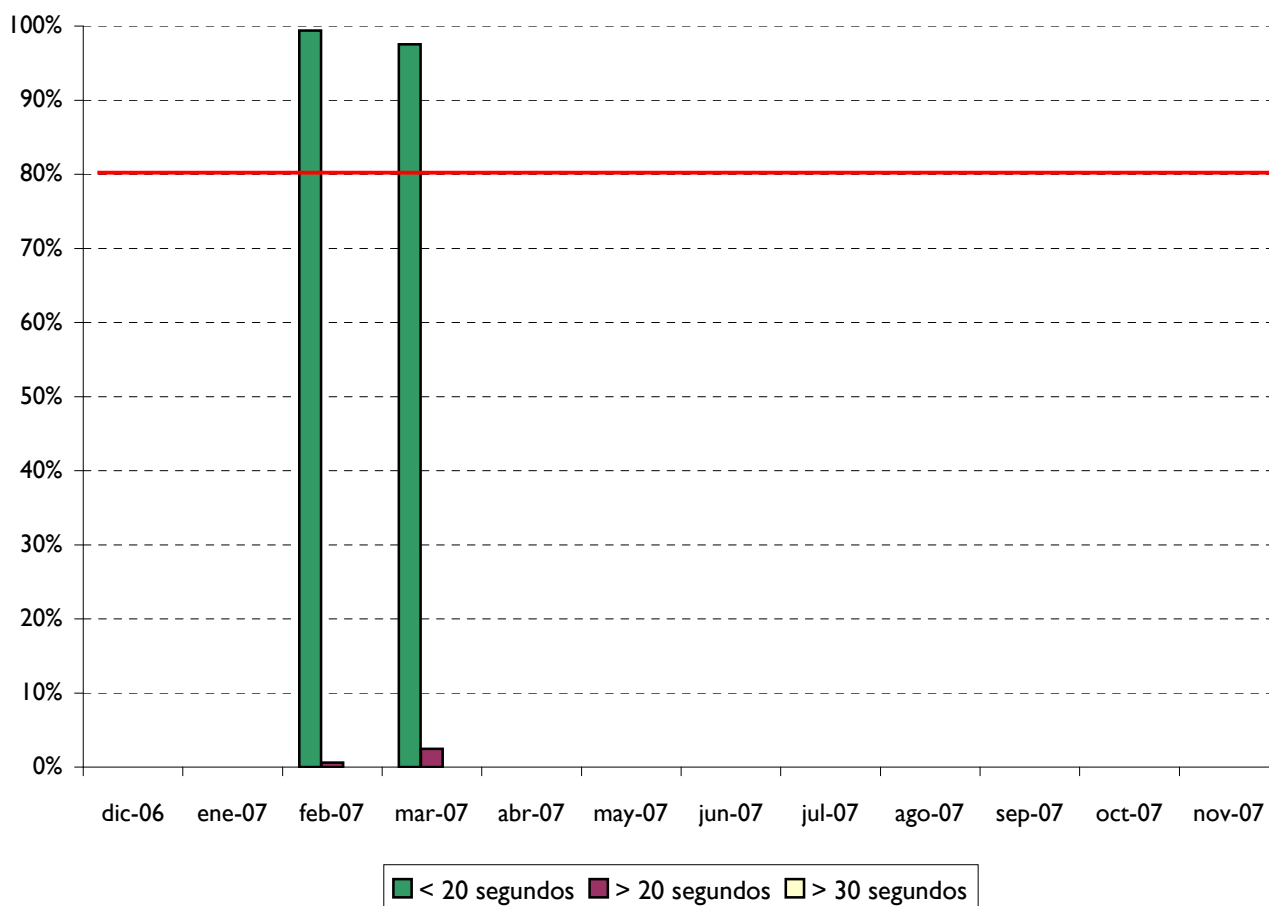
Tiempos de espera

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.

marzo 2007			
< 20 segundos	755	97,55%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	19	2,45%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	774	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

marzo 2007	
Total llamadas	801
Llamadas abandonadas	20
ÍNDICE DE ABANDONOS	2,50%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

