



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

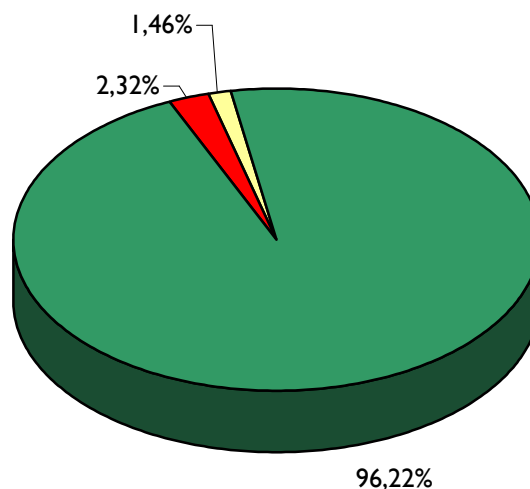
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2007



RESUMEN DE LLAMADAS

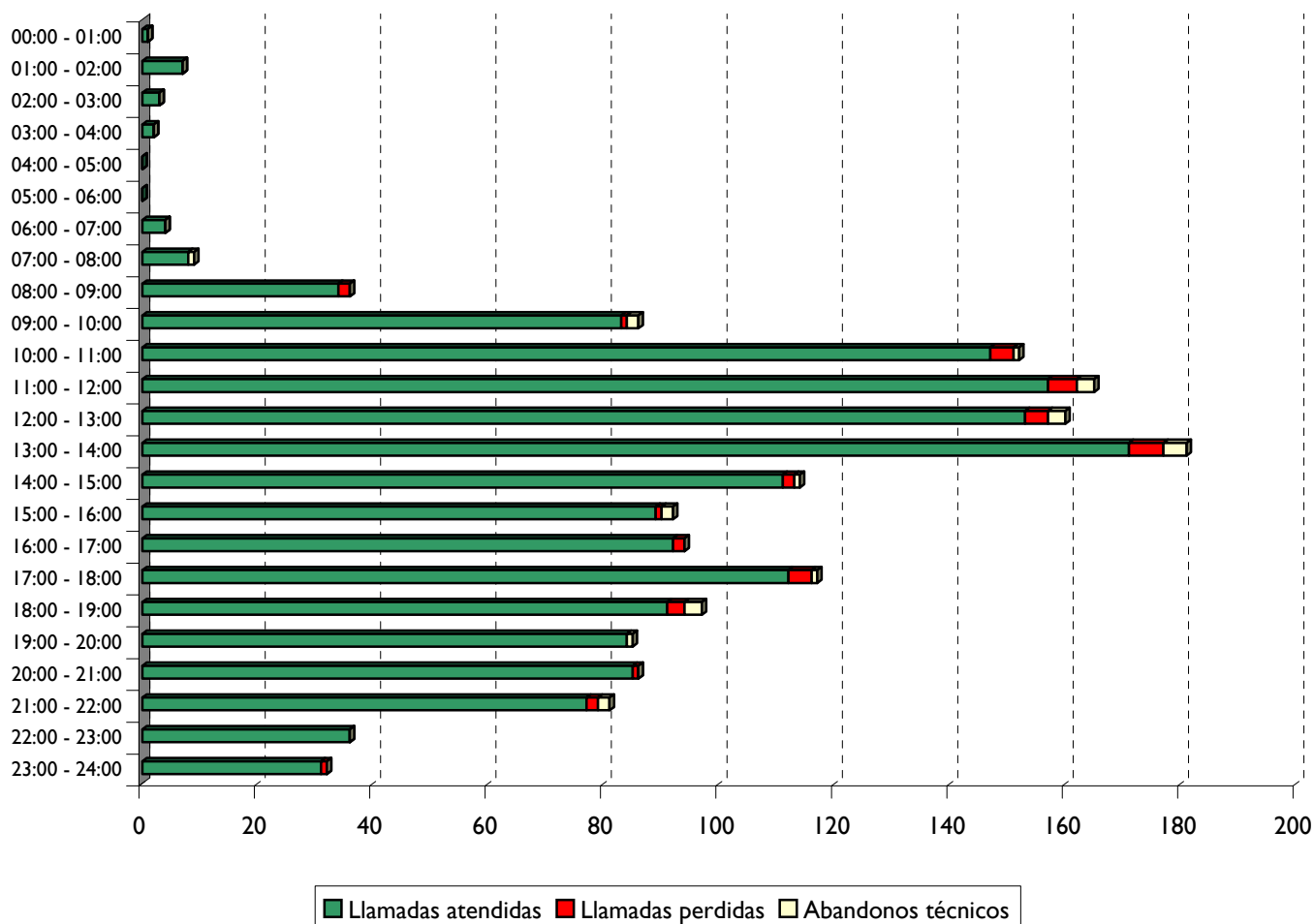
abril 2007

Llamadas atendidas	1.578	96,22%
Llamadas perdidas	38	2,32%
Abandonos técnicos	24	1,46%
TOTAL	1.640	100,00%



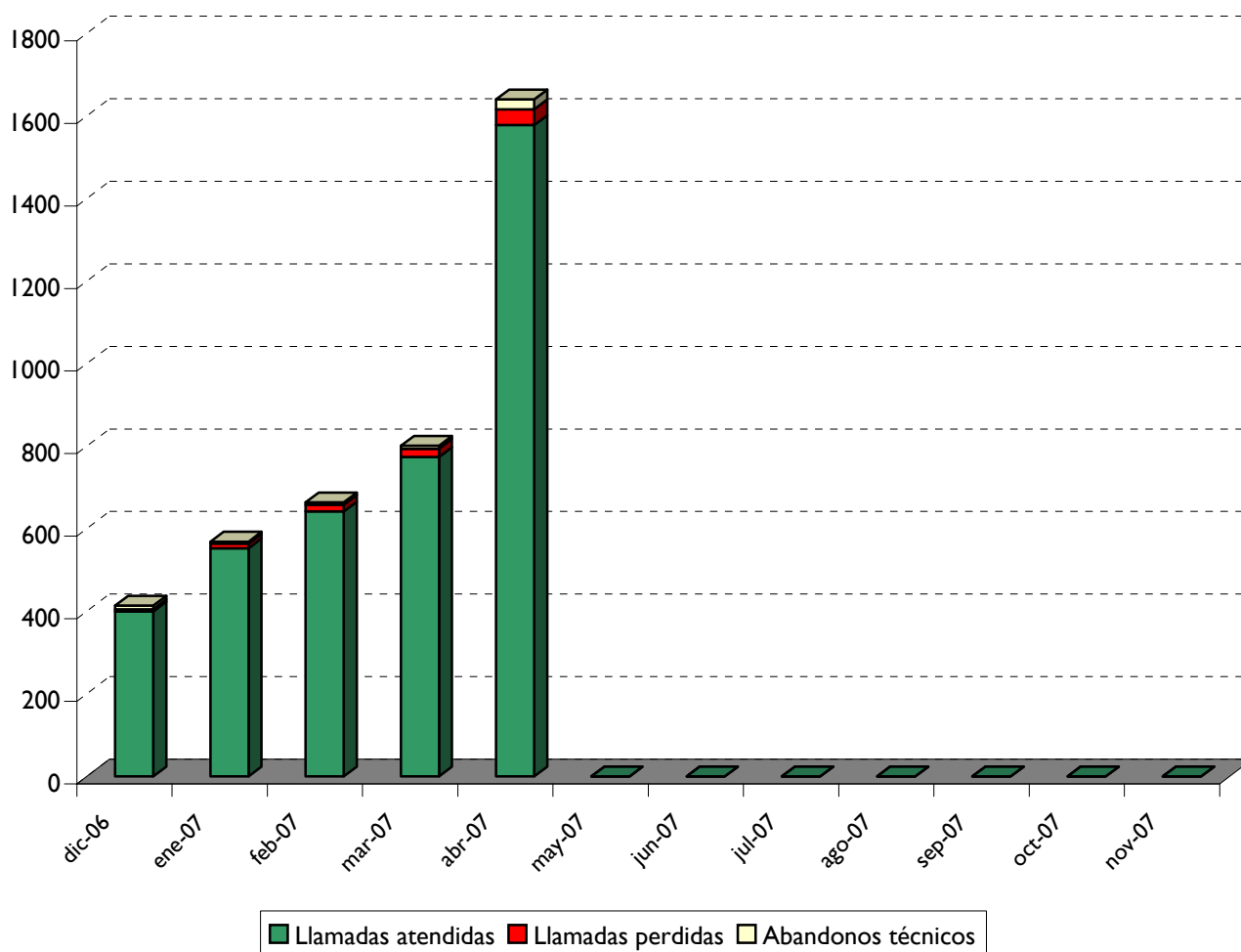
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - abril 2007





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

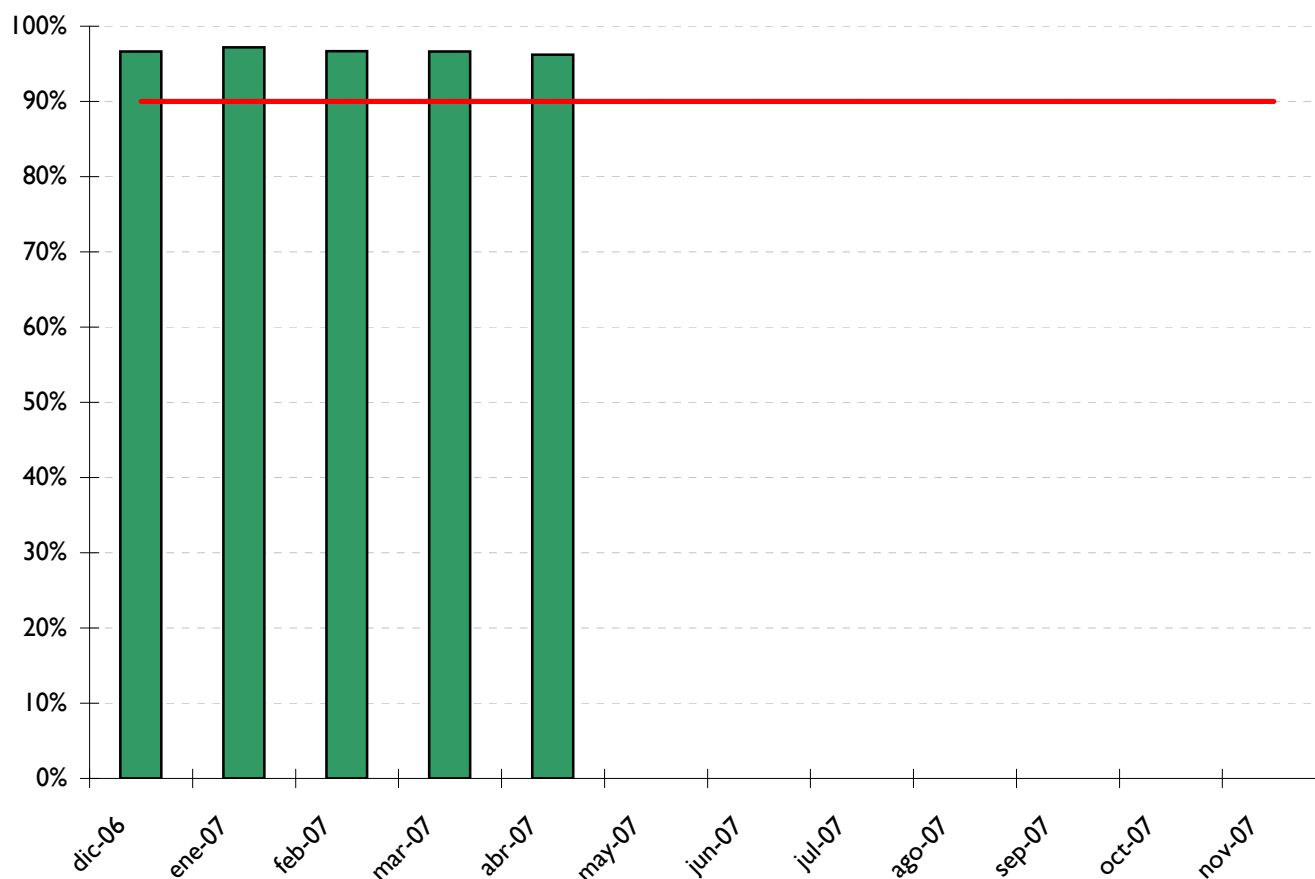
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

abril 2007	
Total llamadas	1.640
Llamadas atendidas	1.578
ÍNDICE DE COBERTURA	96,22%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





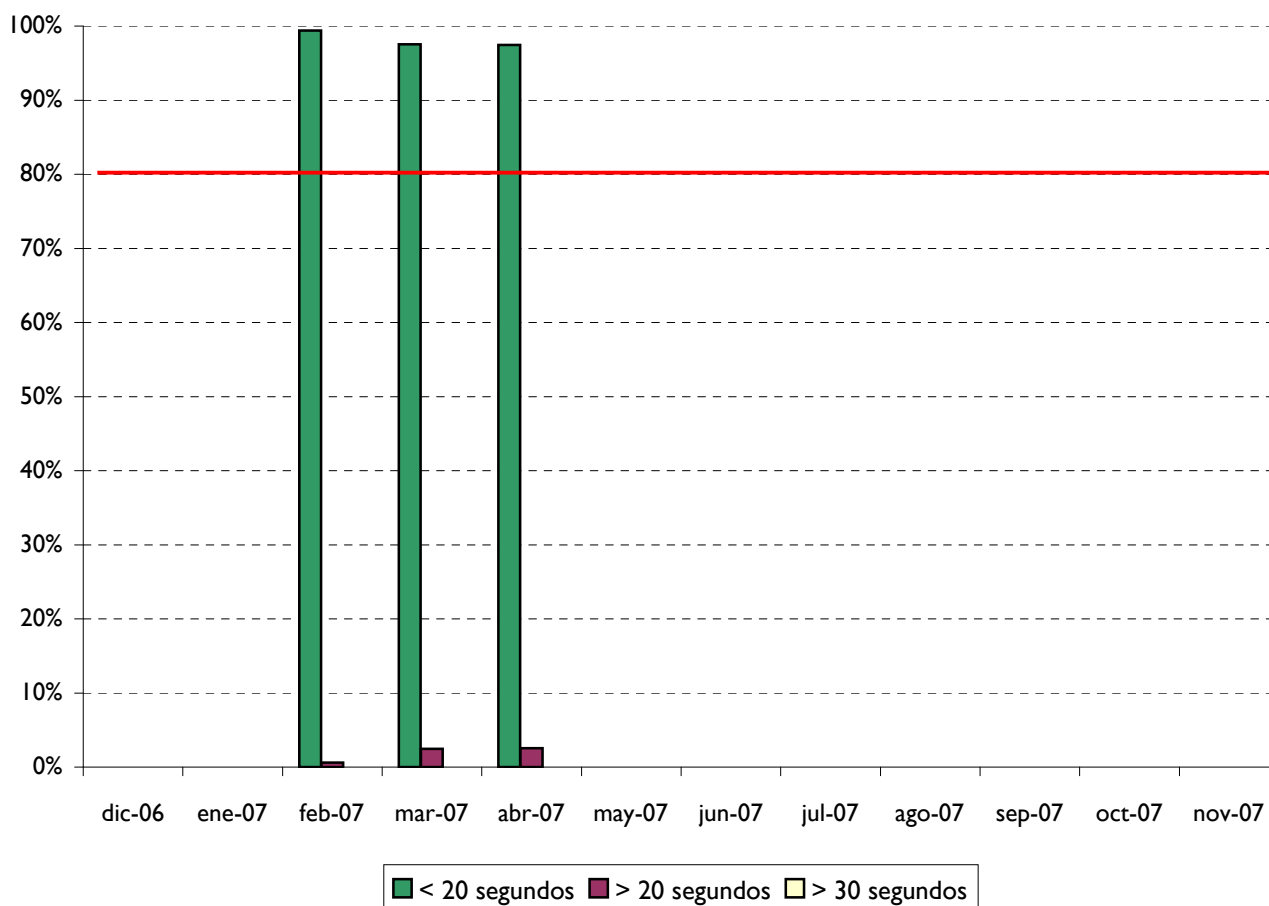
Tiempos de espera

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.

abril 2007			
< 20 segundos	1 538	97,47%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	40	2,53%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	1 578	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

abril 2007	
Total llamadas	1.640
Llamadas abandonadas	38
ÍNDICE DE ABANDONOS	2,32%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

