



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



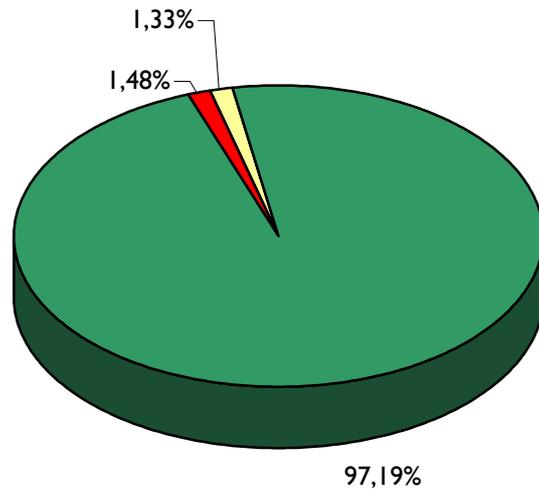
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2007



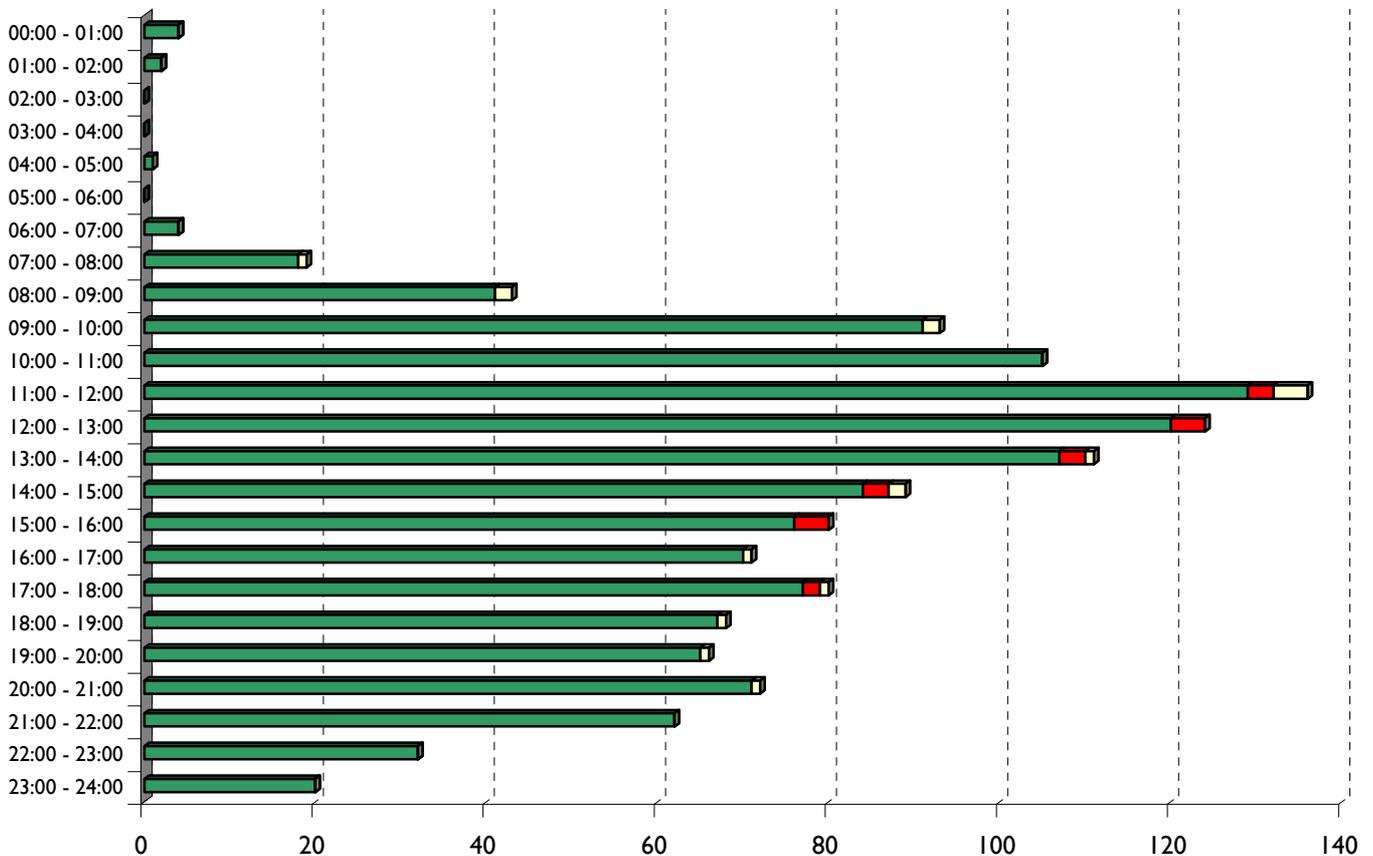
RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2007		
Llamadas atendidas	1.246	97,19%
Llamadas perdidas	19	1,48%
Abandonos técnicos	17	1,33%
TOTAL	1.282	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

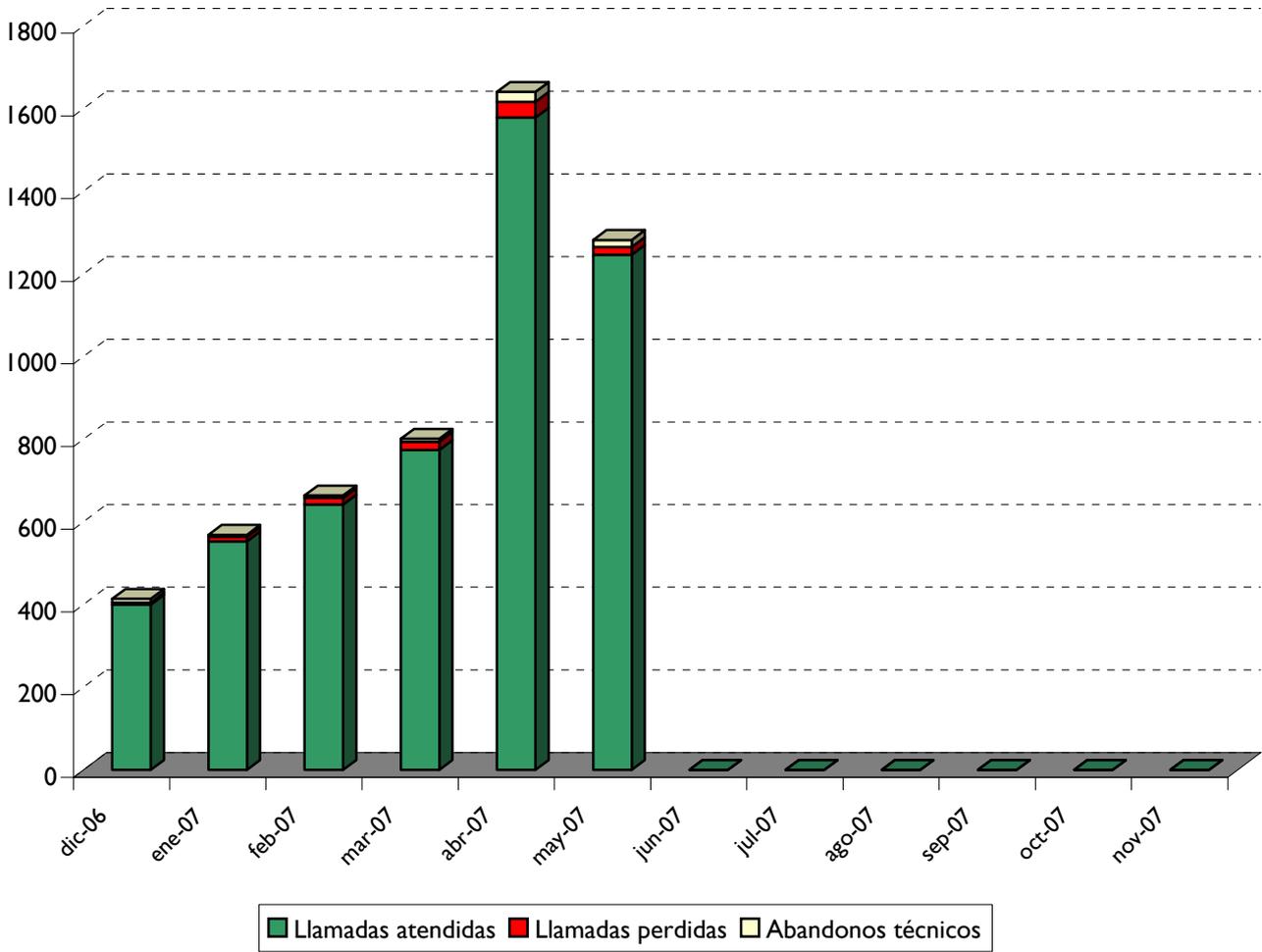
Desglose por franja horaria - mayo 2007



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

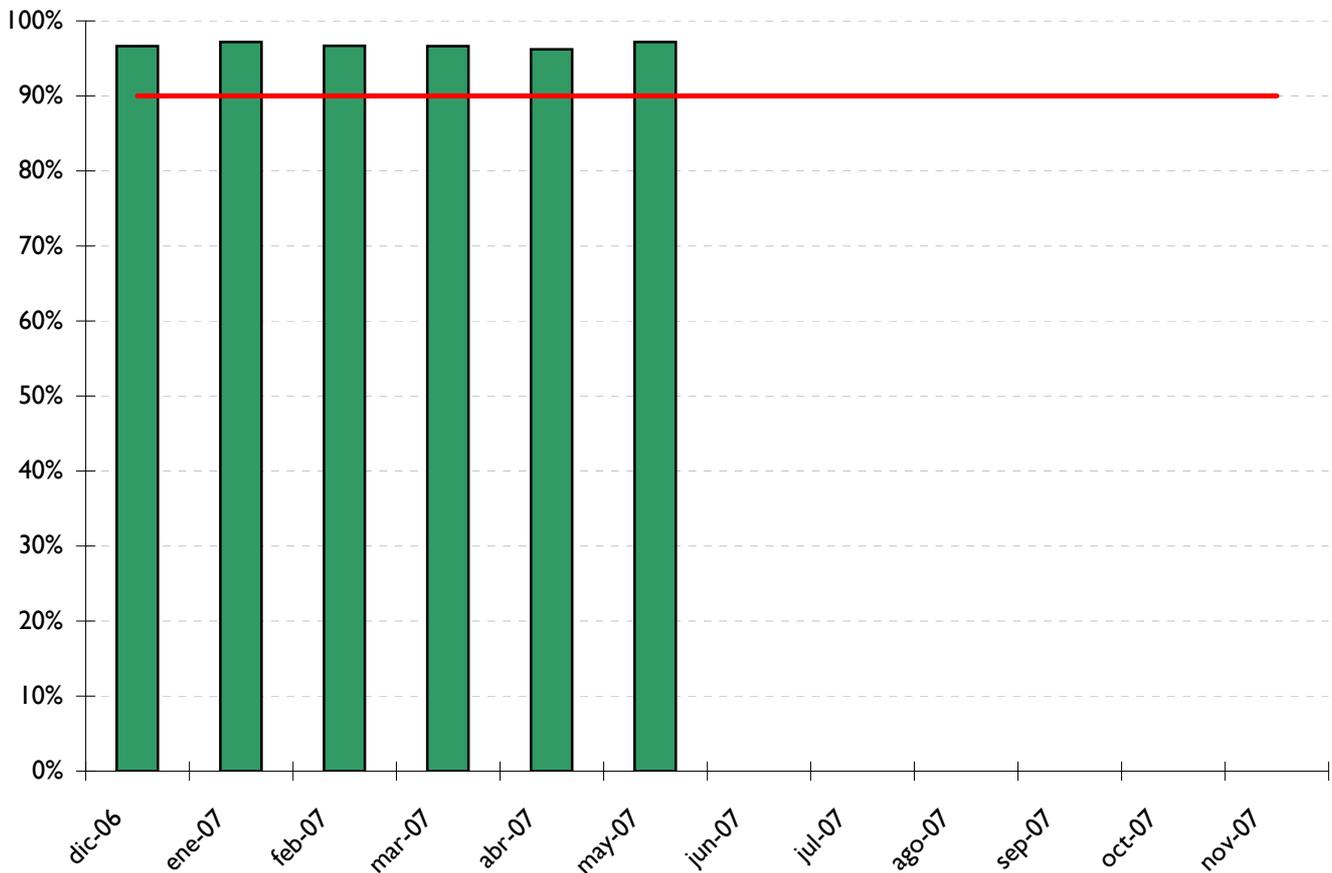
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

mayo 2007	
Total llamadas	1.282
Llamadas atendidas	1.246
ÍNDICE DE COBERTURA	97,19%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





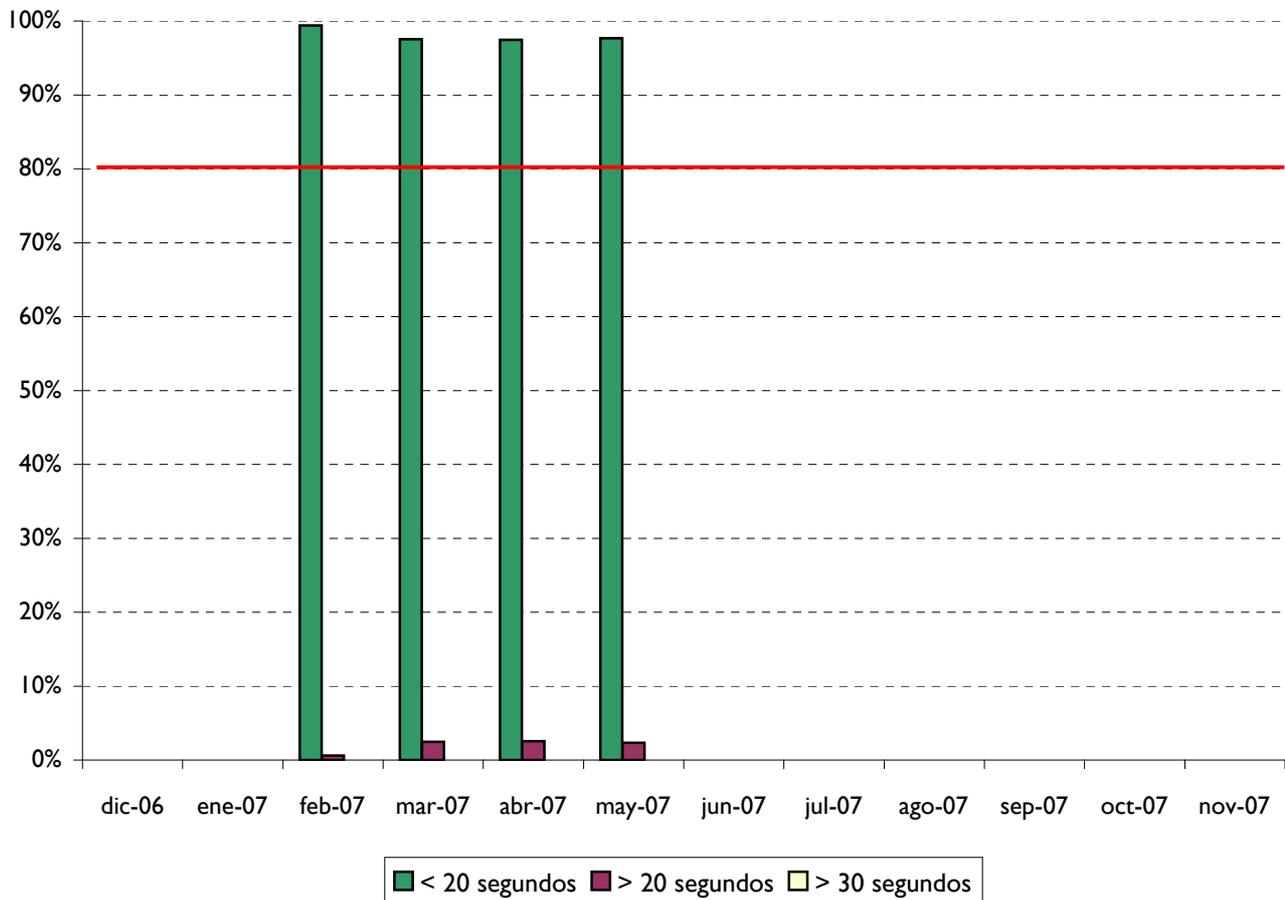
Tiempos de espera

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 2007			
< 20 segundos	1217	97,67%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	29	2,33%	
> 30 segundos	0	0,00%	→ Objetivo cumplido
	1246	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

mayo 2007	
Total llamadas	1.282
Llamadas abandonadas	19
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,48%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

