



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

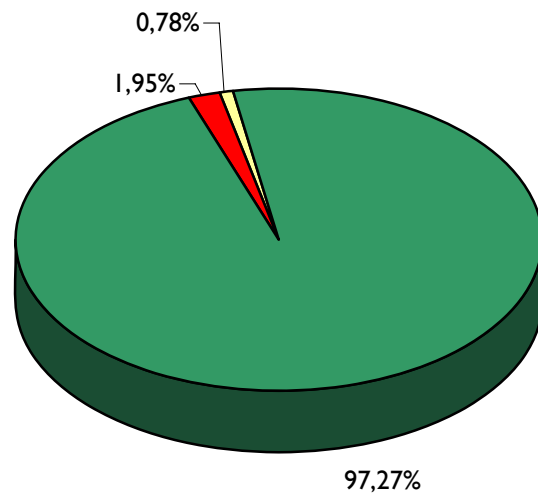
INFORME DE CALIDAD. JUNIO DE 2007



RESUMEN DE LLAMADAS

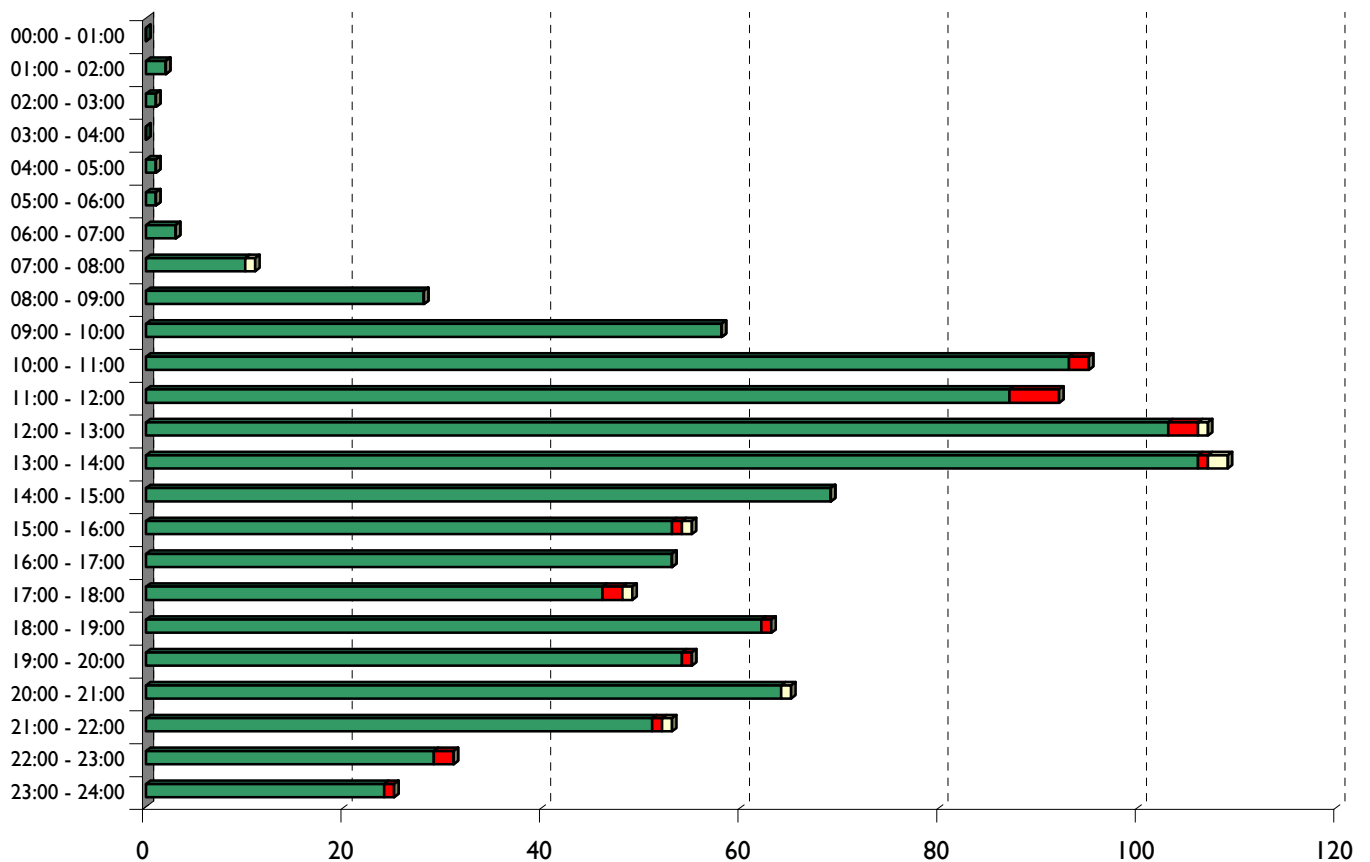
junio 2007

Llamadas atendidas	998	97,27%
Llamadas perdidas	20	1,95%
Abandonos técnicos	8	0,78%
TOTAL	1.026	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

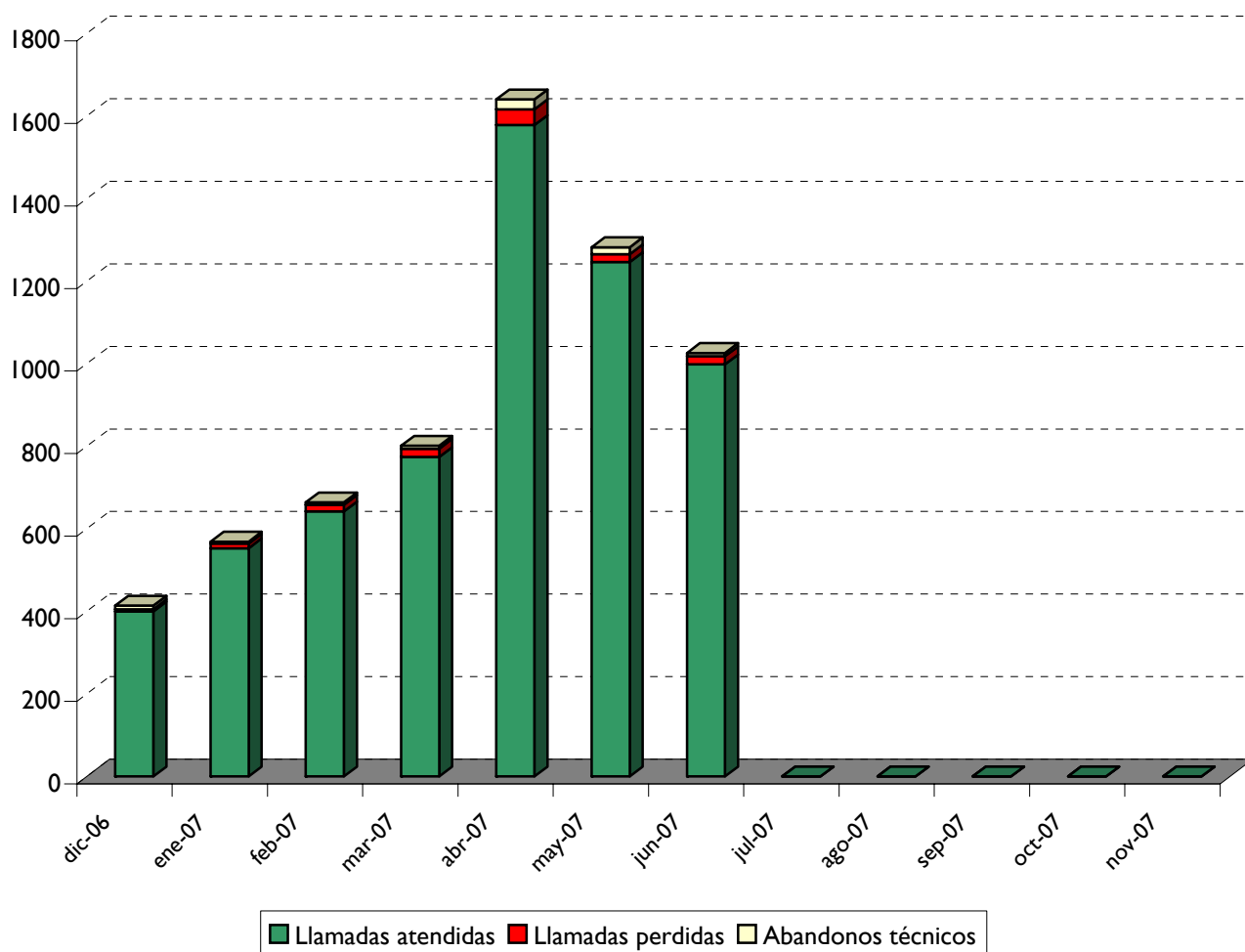
Desglose por franja horaria - junio 2007



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

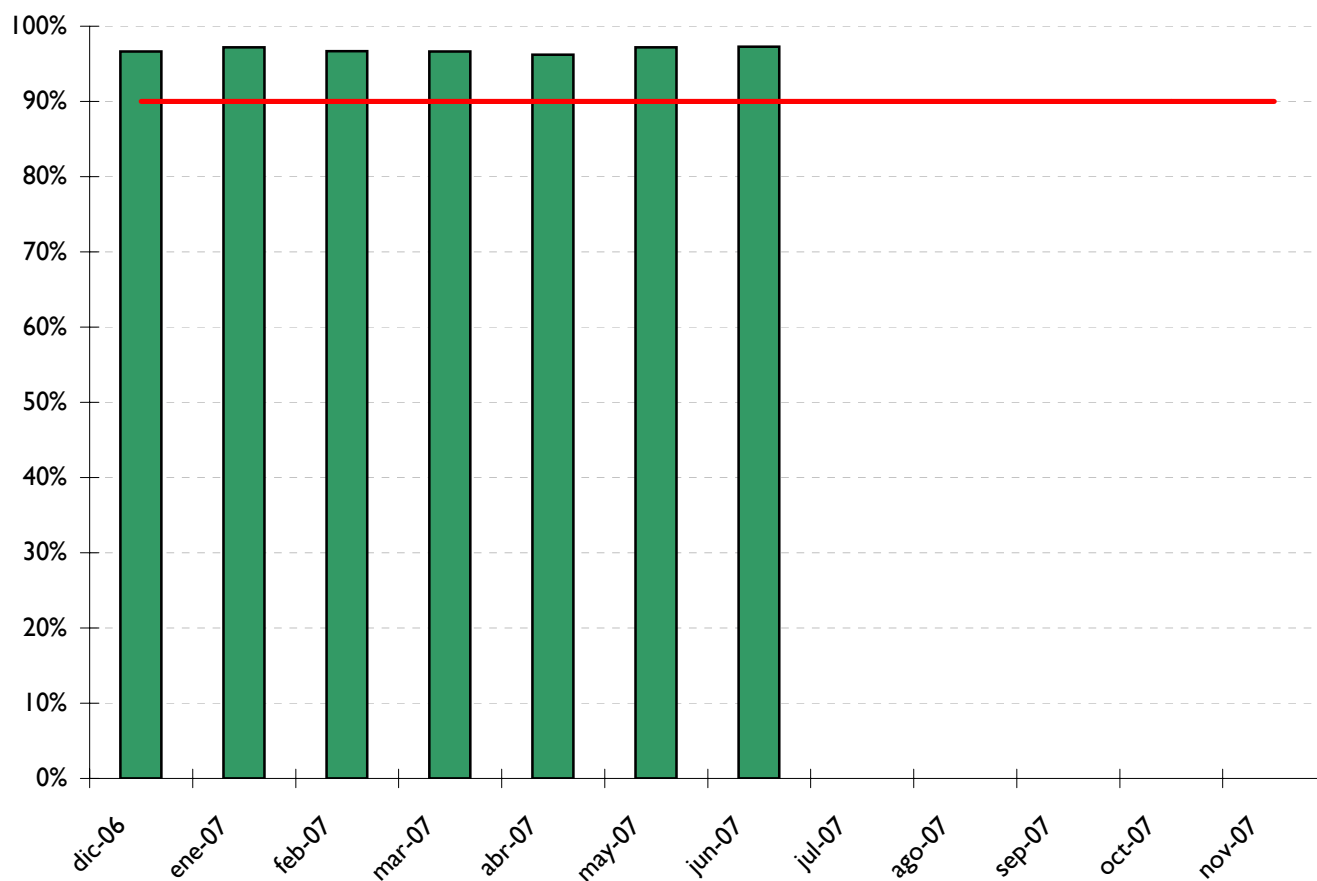
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

junio 2007	
Total llamadas	1.026
Llamadas atendidas	998
ÍNDICE DE COBERTURA	97,27%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





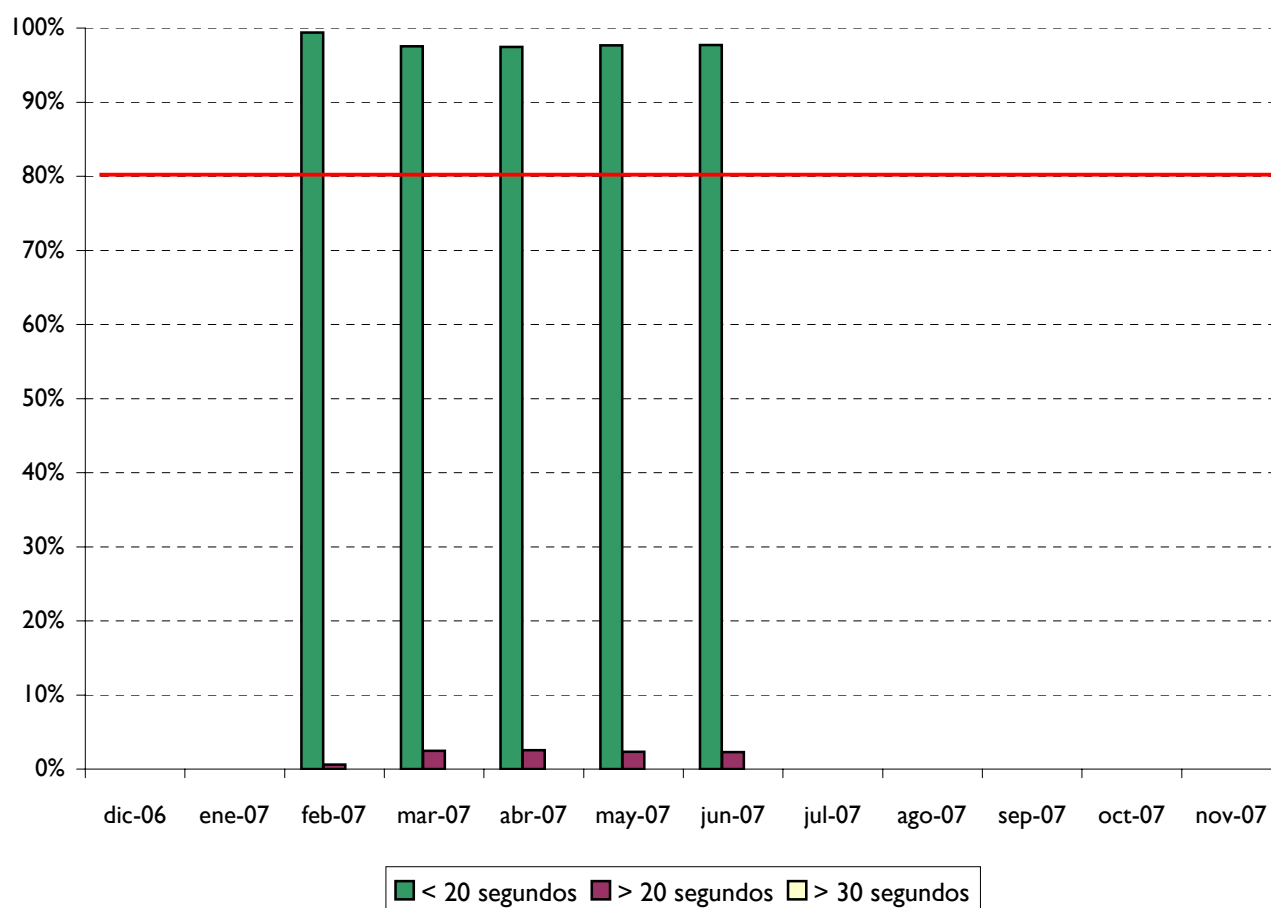
Tiempos de espera

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.

junio 2007			
< 20 segundos	975	97,70%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	23	2,30%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	998	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

junio 2007	
Total llamadas	1.026
Llamadas abandonadas	20
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,95%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

