



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



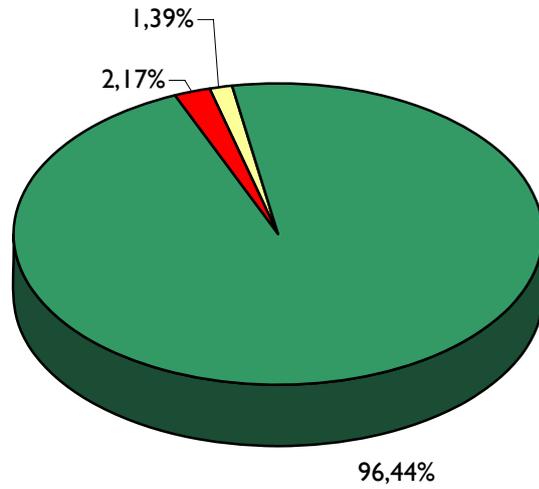
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2007



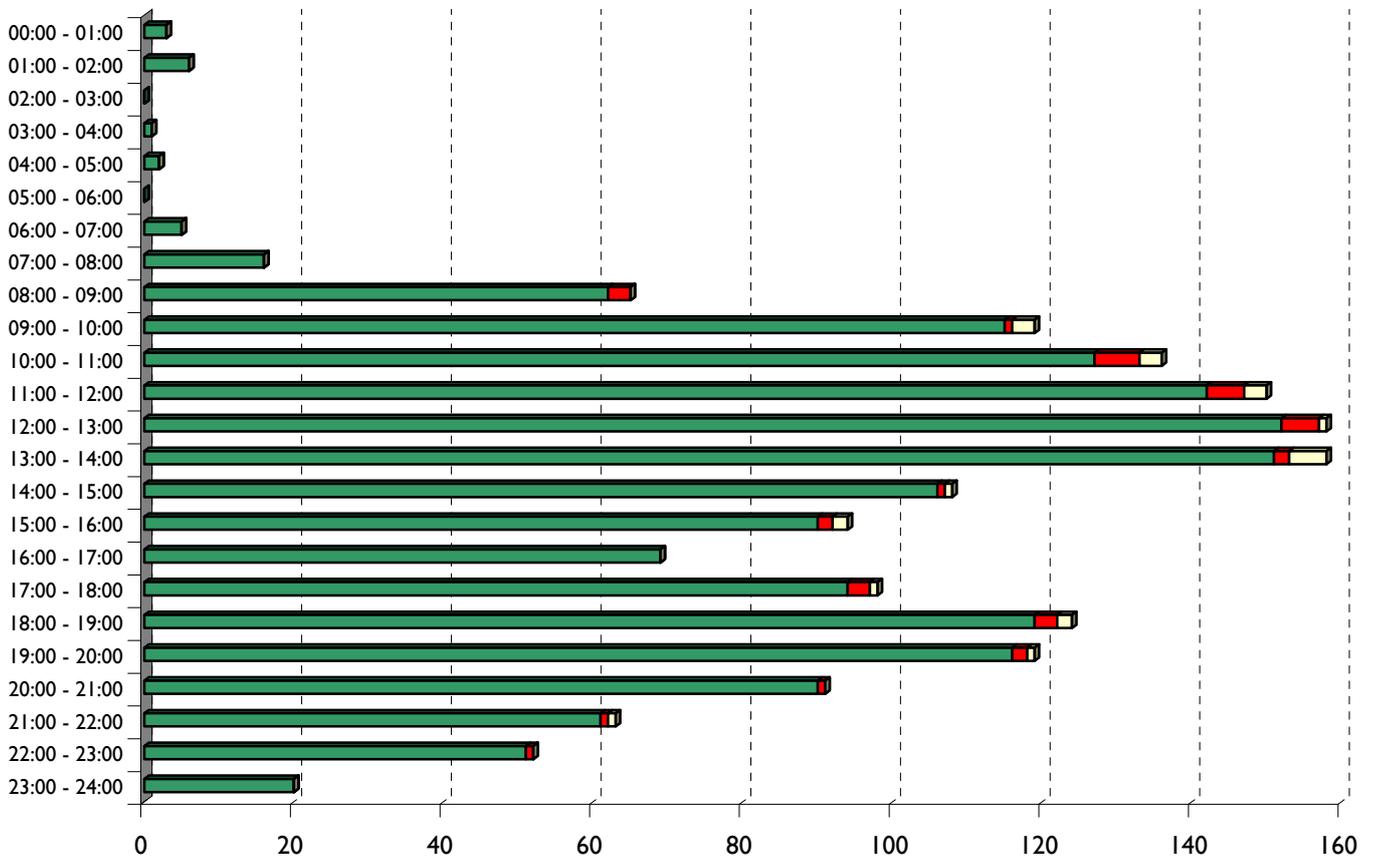
RESUMEN DE LLAMADAS

julio 2007		
Llamadas atendidas	1.598	96,44%
Llamadas perdidas	36	2,17%
Abandonos técnicos	23	1,39%
TOTAL	1.657	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

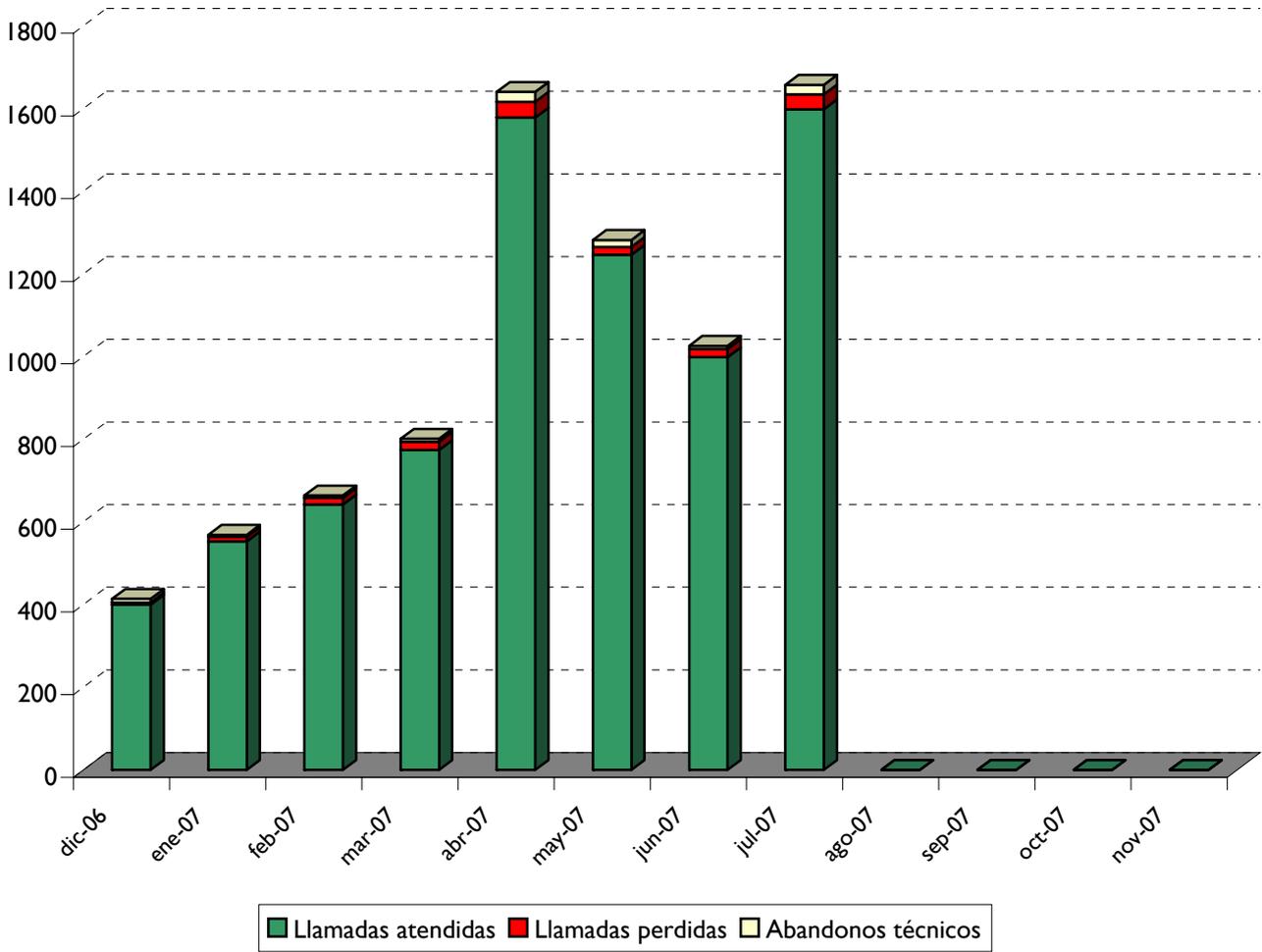
Desglose por franja horaria - julio 2007



■ 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%

julio 2007	
Total llamadas	1.657
Llamadas atendidas	1.598
ÍNDICE DE COBERTURA	96,44%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

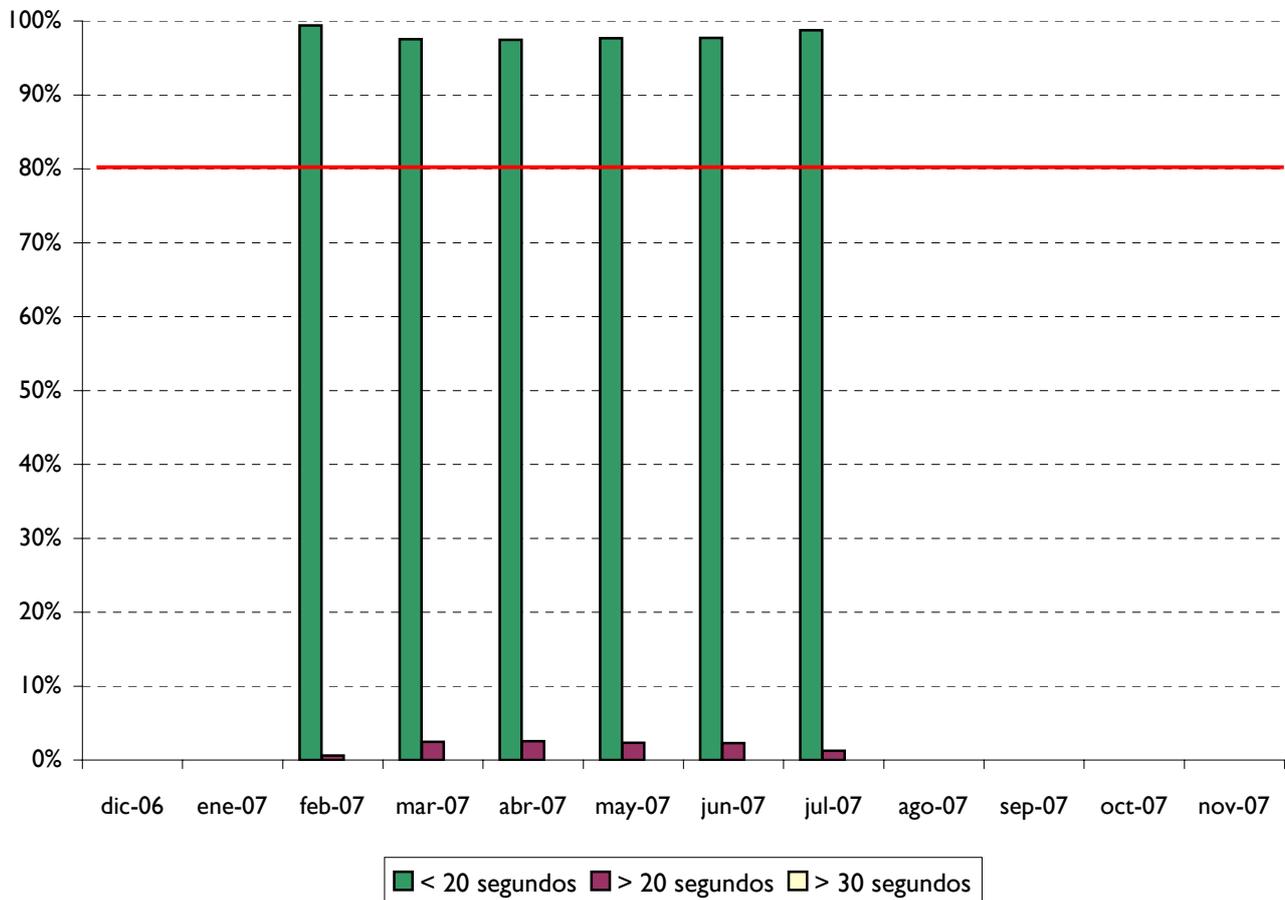
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

julio 2007		
< 20 segundos	1578	98,75%
> 20 segundos	20	1,25%
> 30 segundos	0	0,00%
	1598	100,00%

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

julio 2007	
Total llamadas	1.657
Llamadas abandonadas	36
ÍNDICE DE ABANDONOS	2,17%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

