



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



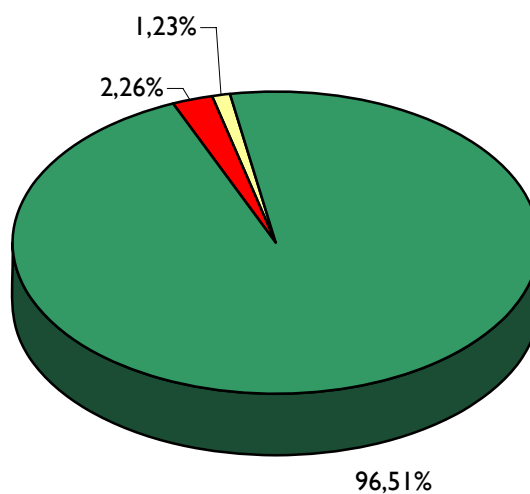
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2007



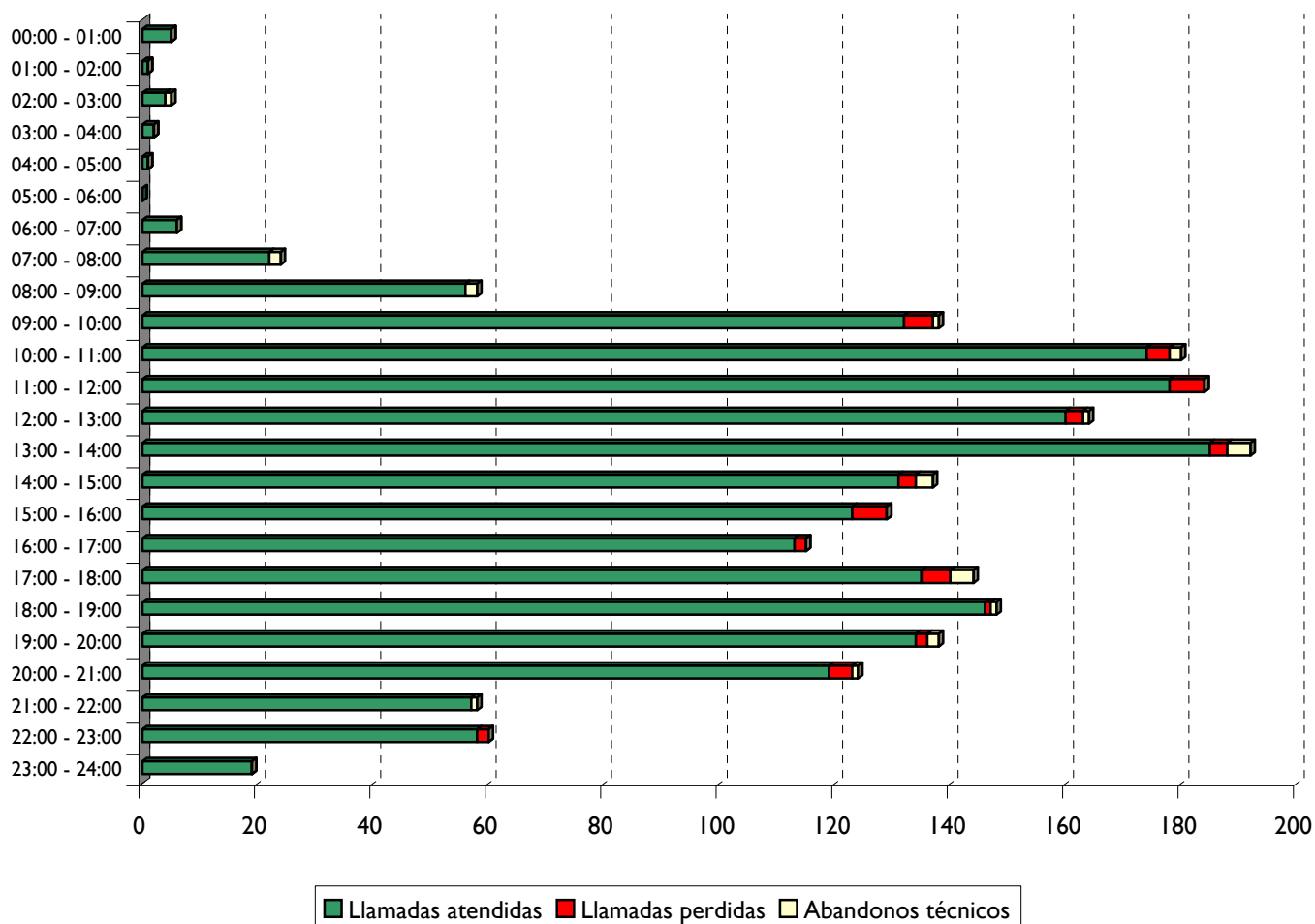
RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2007		
Llamadas atendidas	1.961	96,51%
Llamadas perdidas	46	2,26%
Abandonos técnicos	25	1,23%
TOTAL	2.032	100,00%



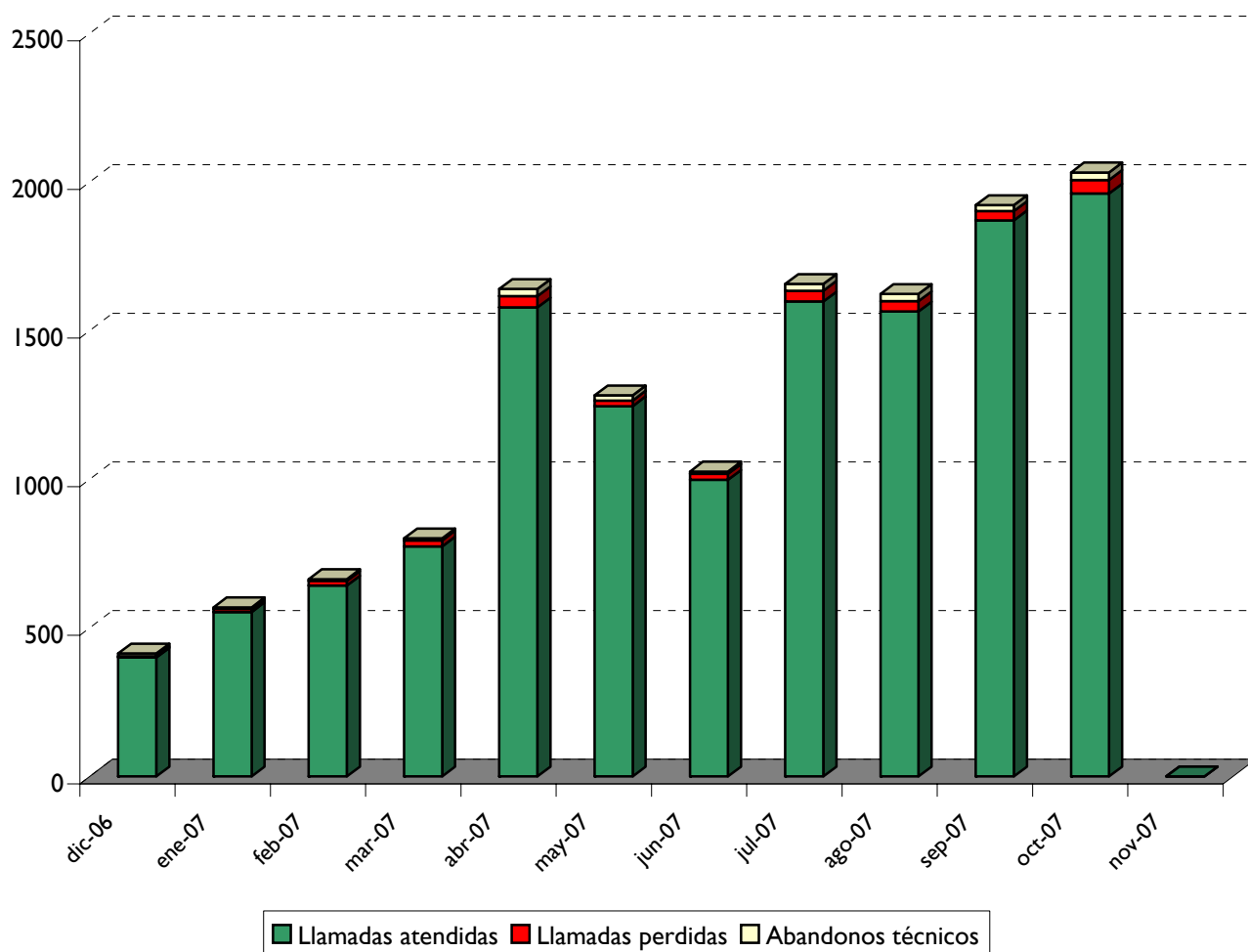
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - octubre 2007





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

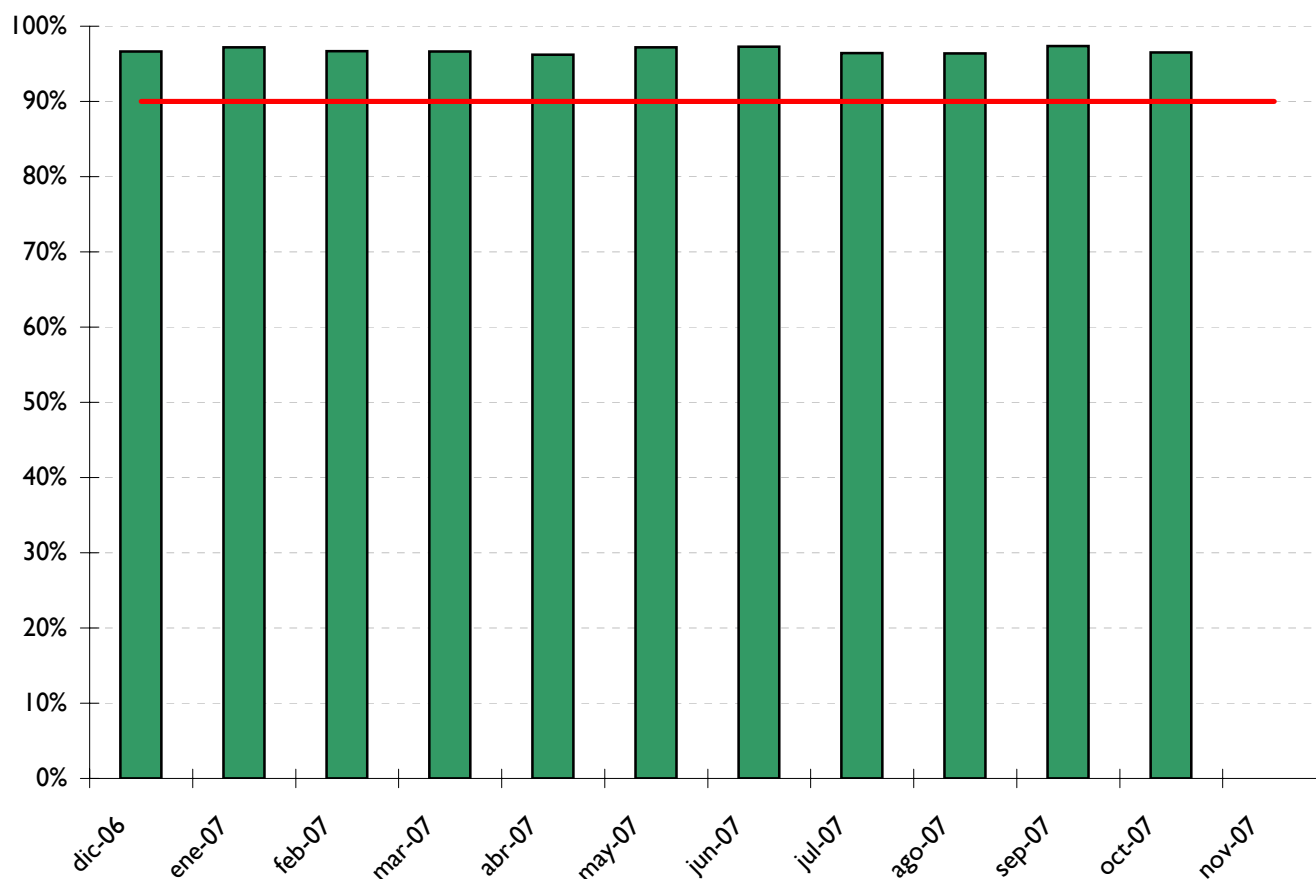
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

octubre 2007	
Total llamadas	2.032
Llamadas atendidas	1.961
ÍNDICE DE COBERTURA	96,51%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





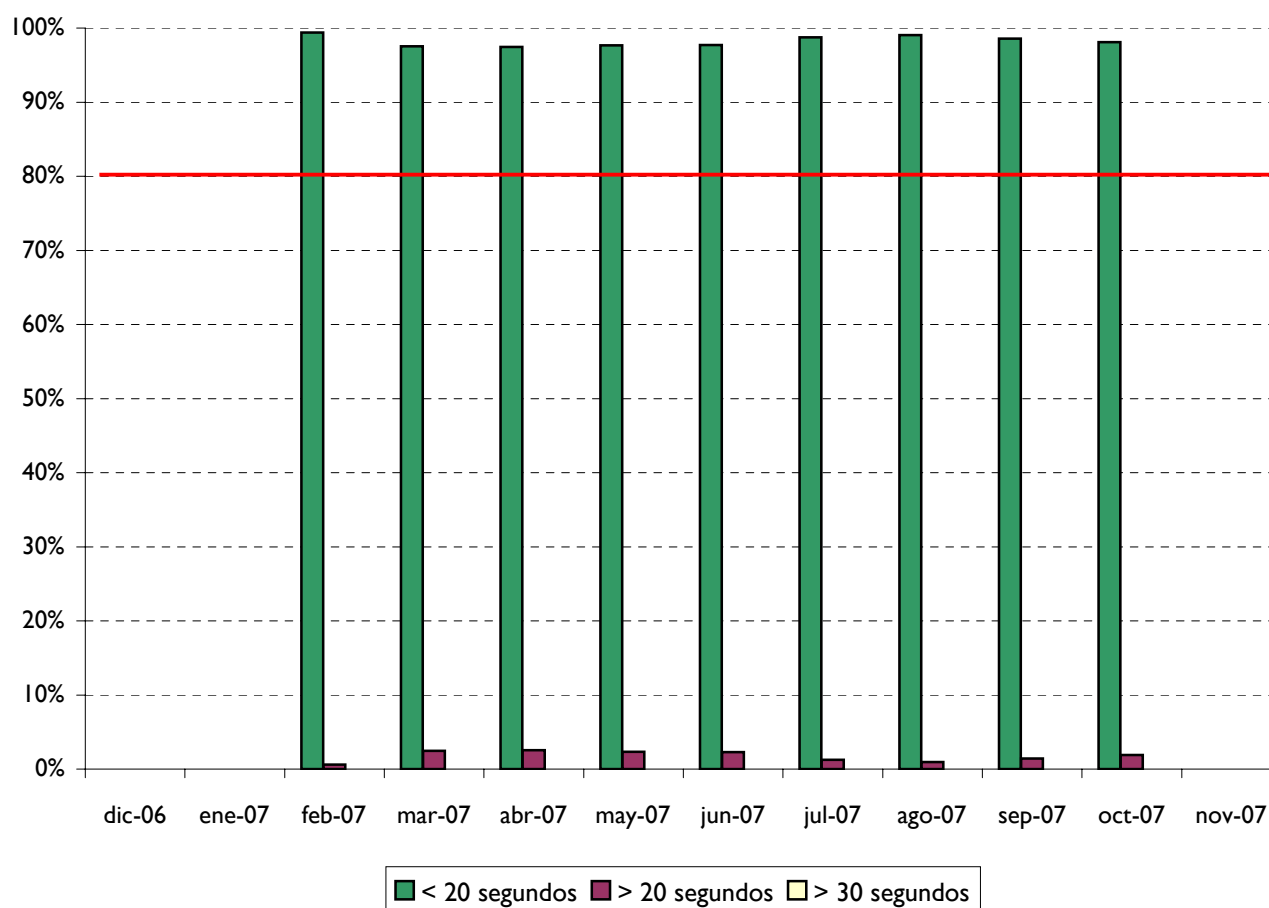
Tiempos de espera

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.

octubre 2007			
< 20 segundos	1924	98,11%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	37	1,89%	
> 30 segundos	0	0,00%	➔ Objetivo cumplido
	1961	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

octubre 2007	
Total llamadas	2.032
Llamadas abandonadas	46
ÍNDICE DE ABANDONOS	2,26%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

