



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



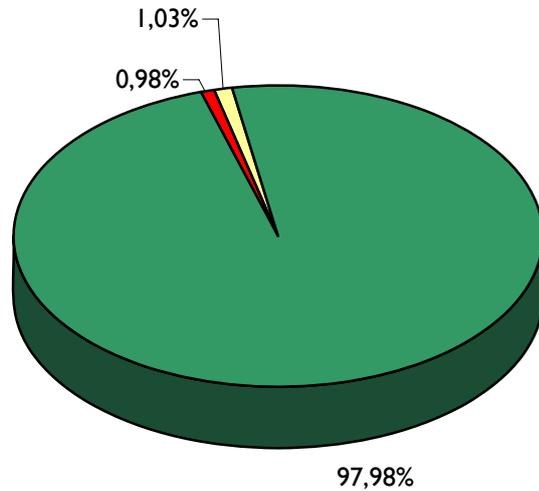
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2008



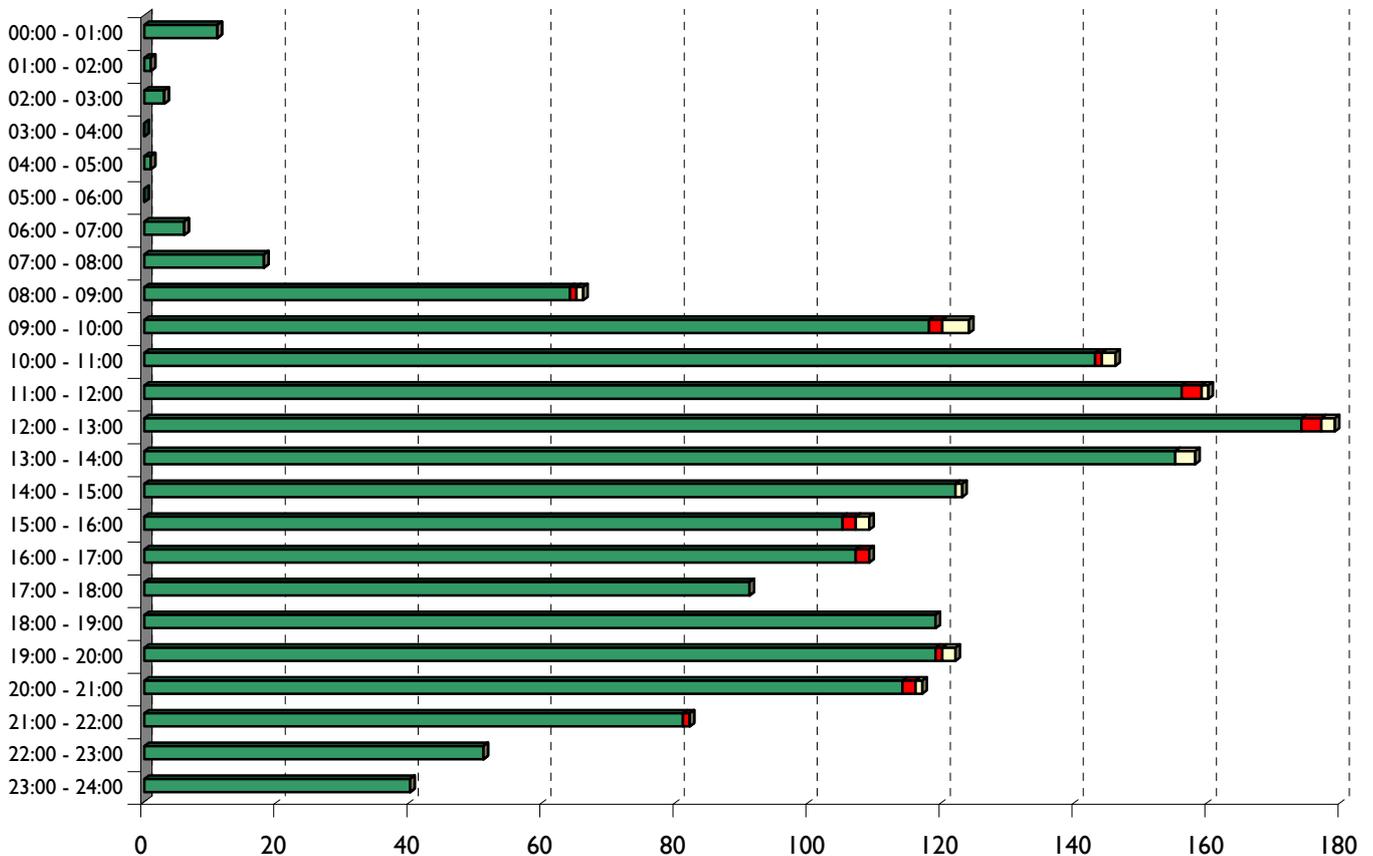
RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2008		
Llamadas atendidas	1.799	97,98%
Llamadas perdidas	18	0,98%
Abandonos técnicos	19	1,03%
TOTAL	1.836	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

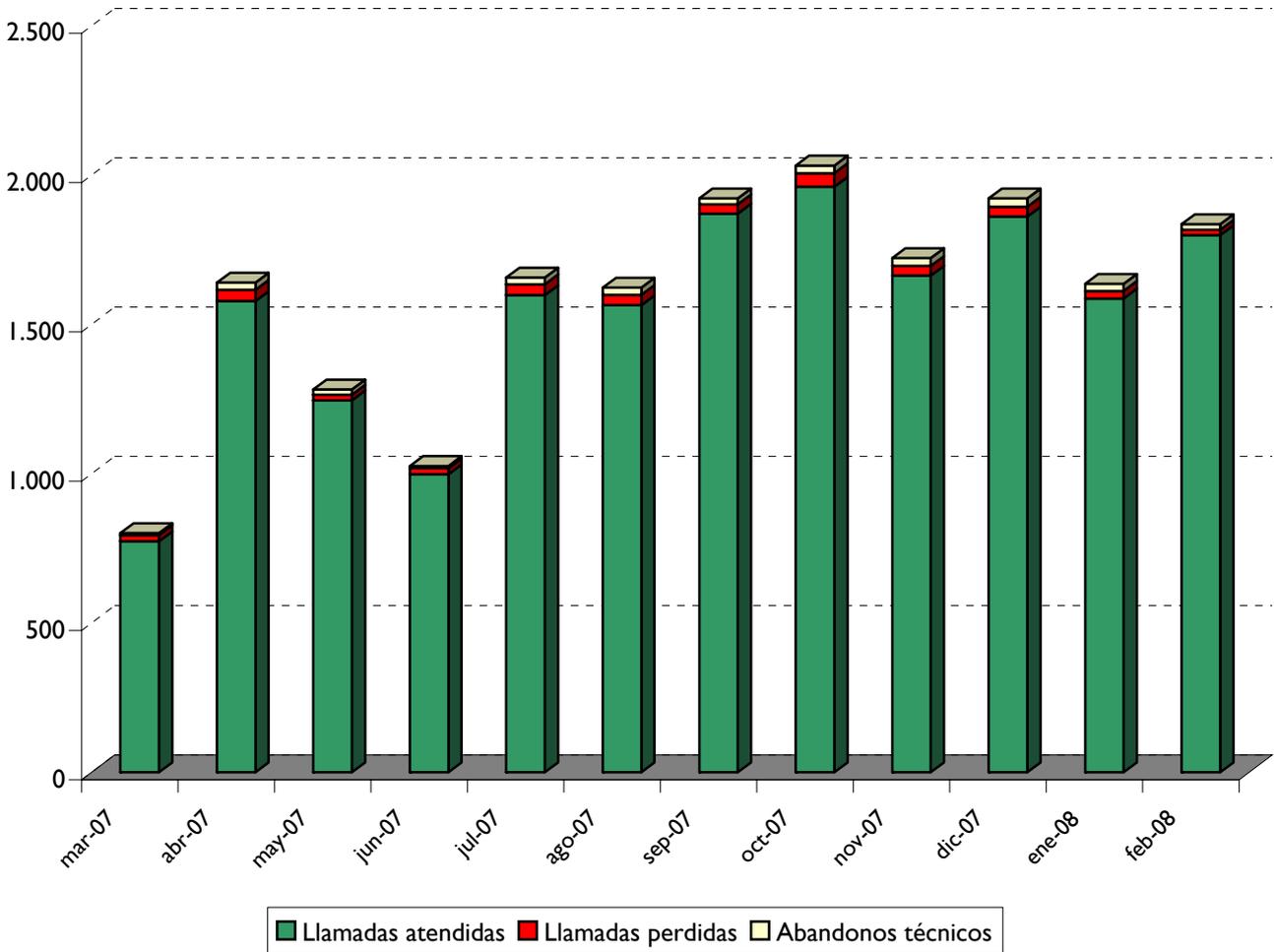
Desglose por franja horaria - febrero 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

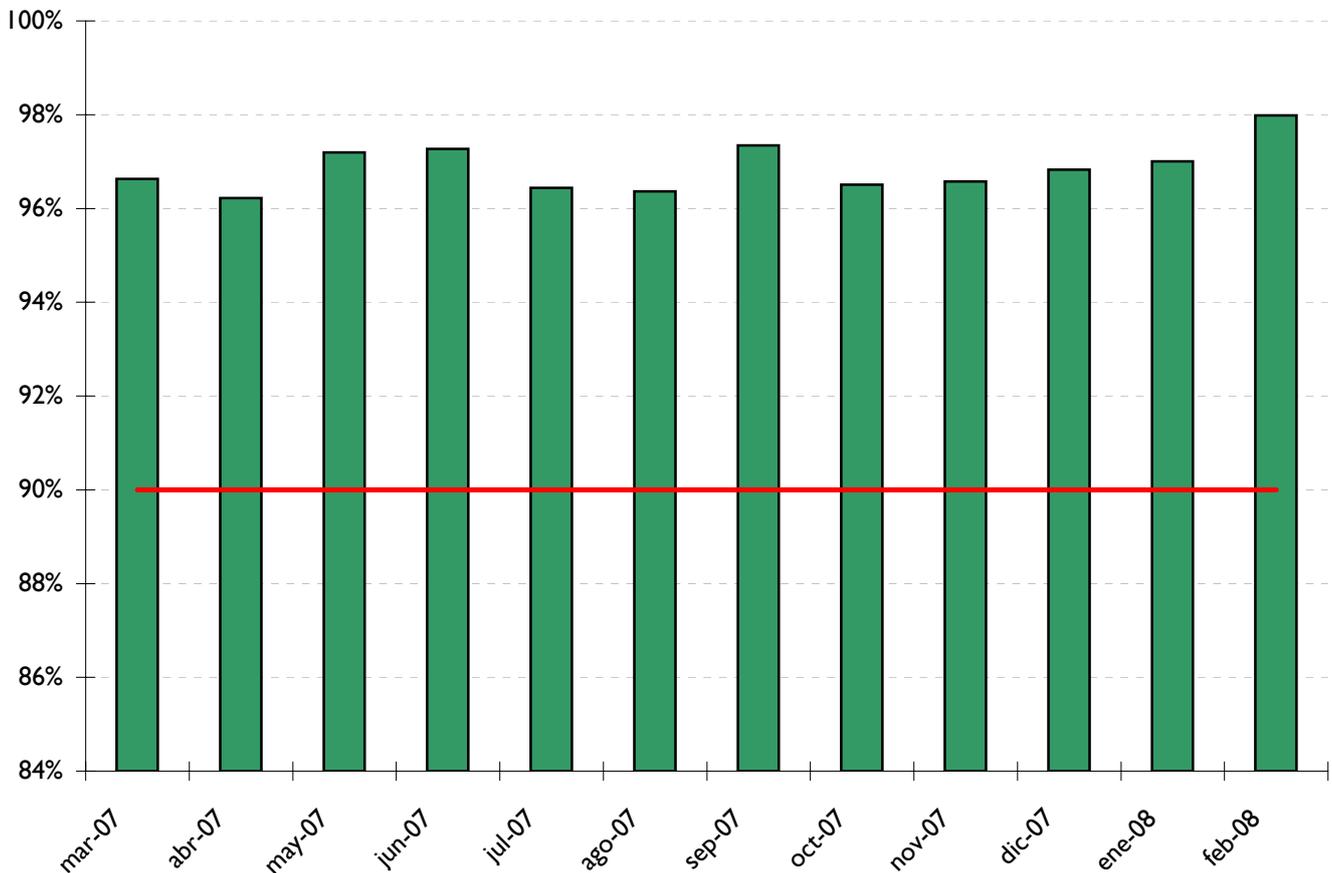
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

febrero 2008	
Total llamadas	1.836
Llamadas atendidas	1.799
ÍNDICE DE COBERTURA	97,98%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

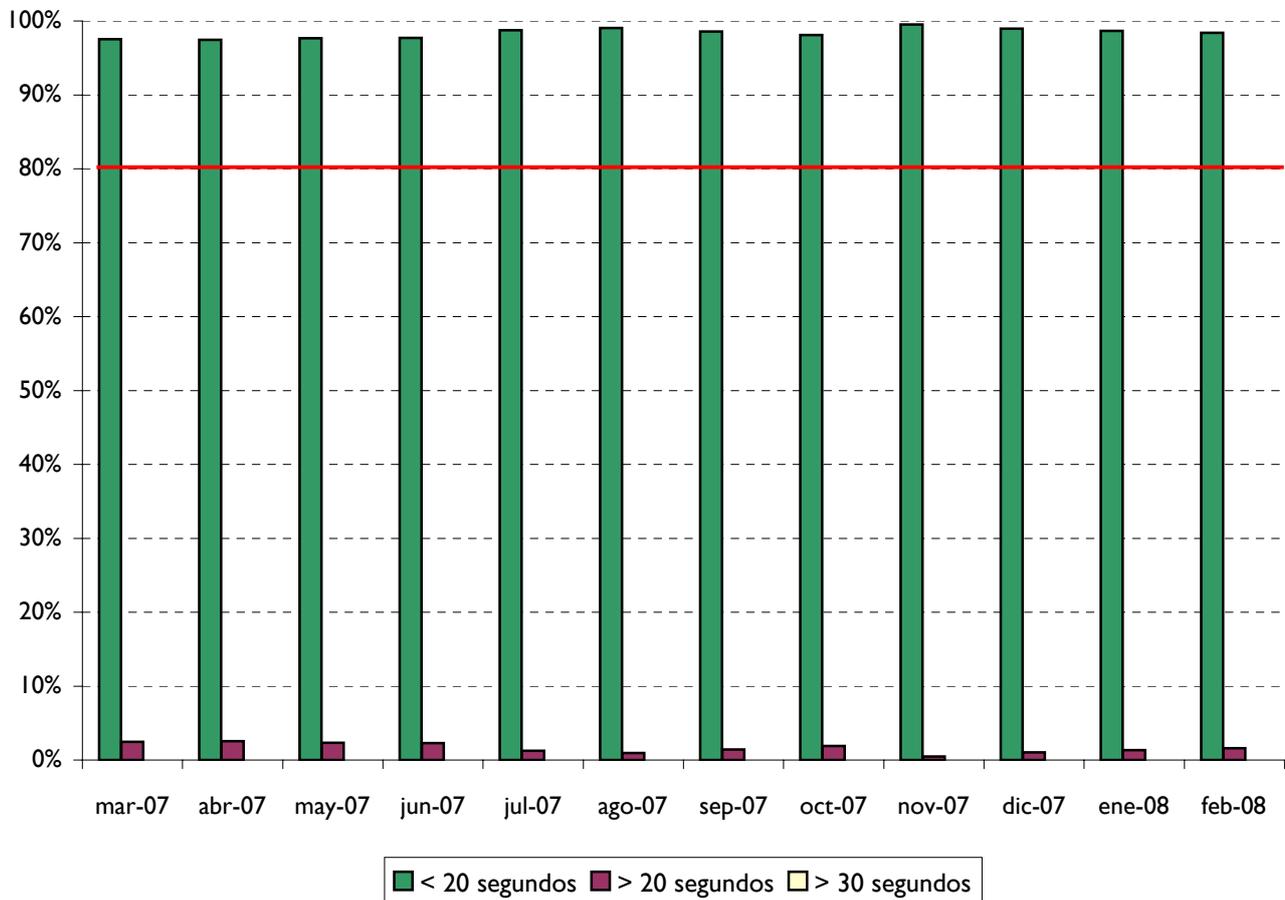
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

febrero 2008		
< 20 segundos	1.770	98,39%
> 20 segundos	29	1,61%
> 30 segundos	0	0,00%
Total	1.799	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%

febrero 2008	
Total llamadas	1.836
Llamadas abandonadas	18
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,98%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

