



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



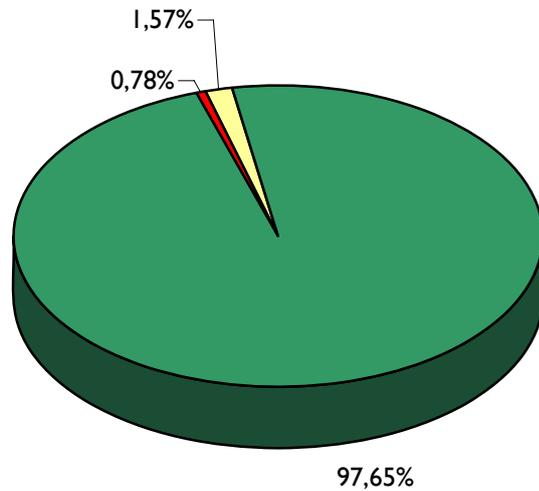
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2008



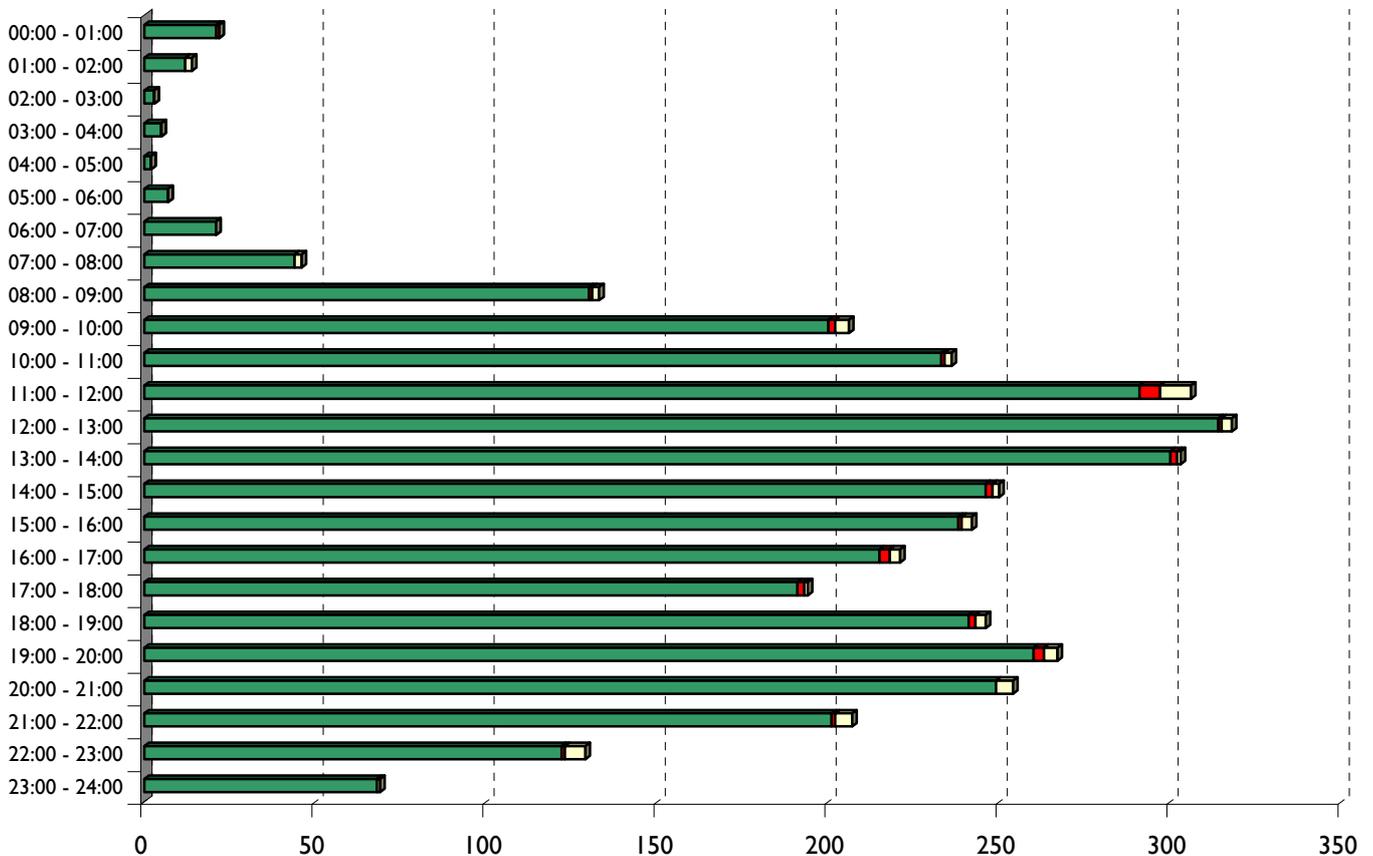
RESUMEN DE LLAMADAS

abril 2008		
Llamadas atendidas	3.614	97,65%
Llamadas perdidas	29	0,78%
Abandonos técnicos	58	1,57%
TOTAL	3.701	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

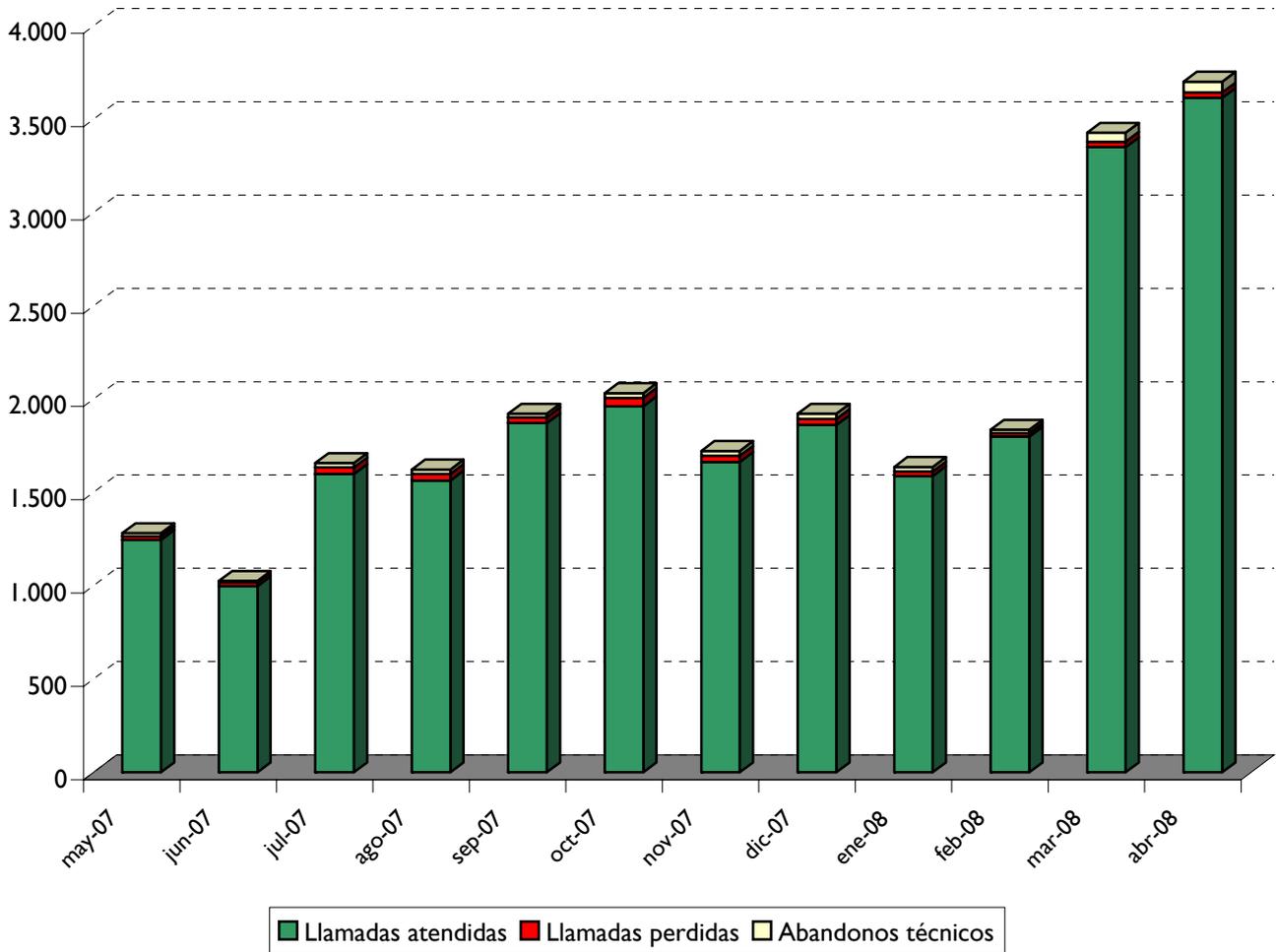
Desglose por franja horaria - abril 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

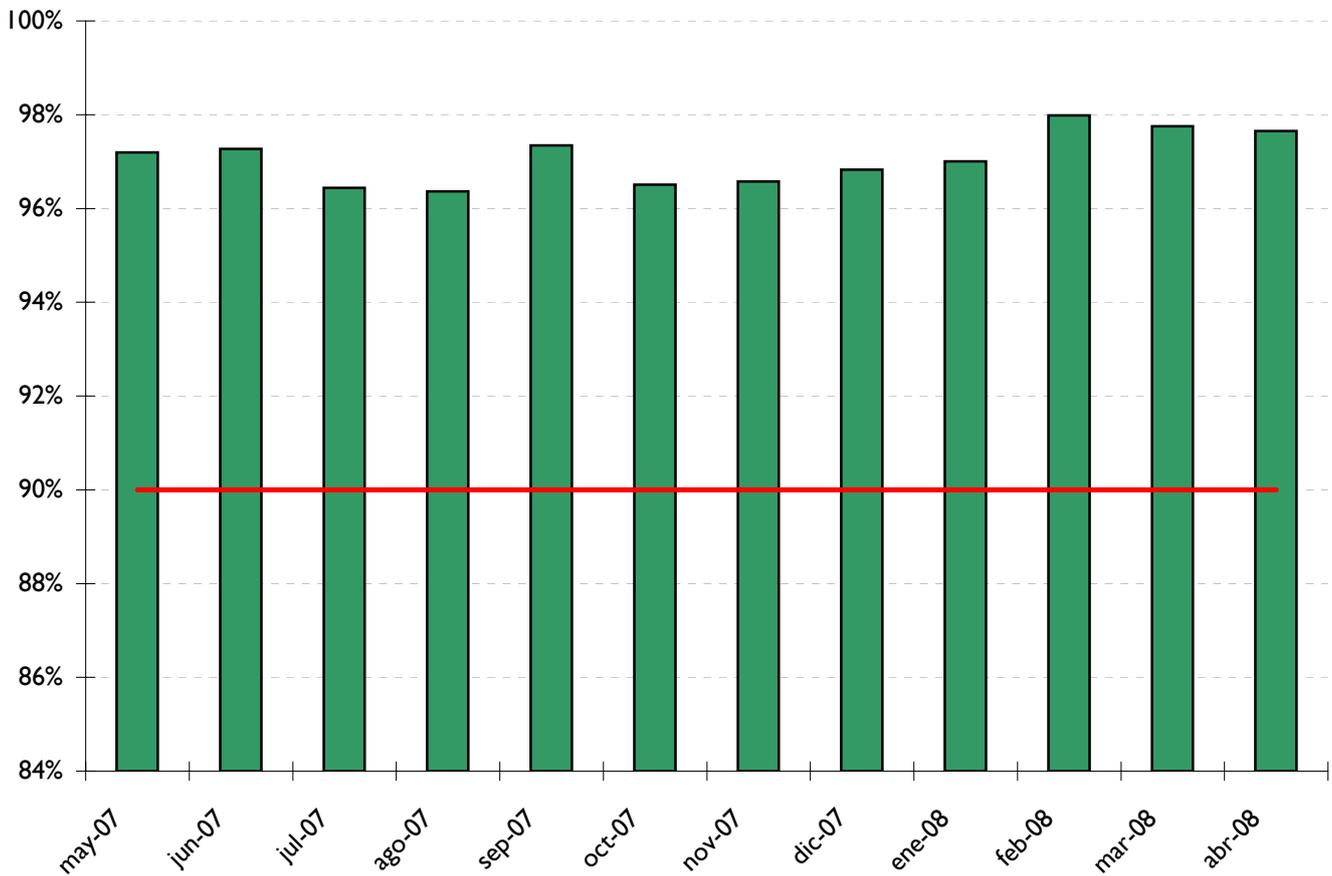
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

abril 2008	
Total llamadas	3.701
Llamadas atendidas	3.614
ÍNDICE DE COBERTURA	97,65%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

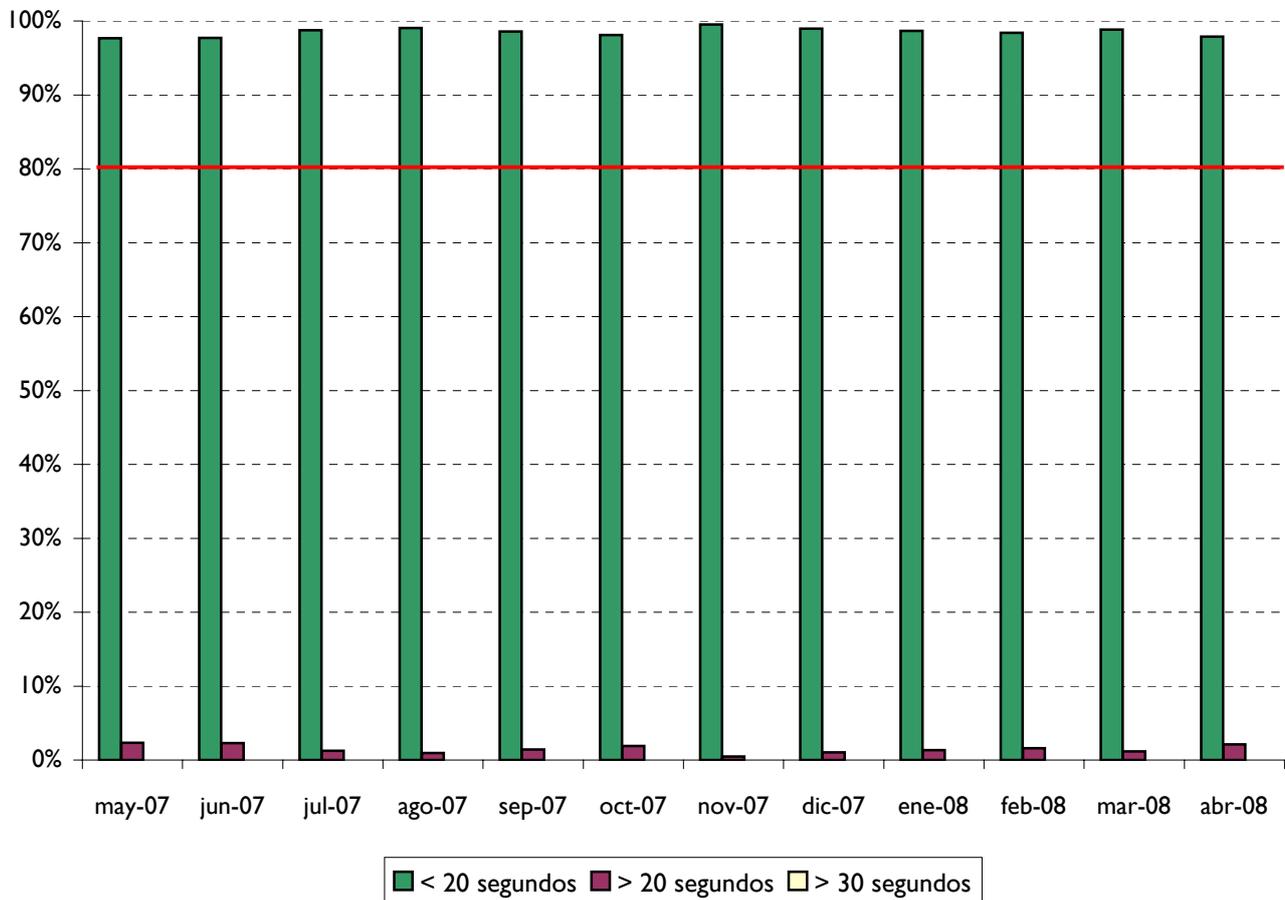
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

abril 2008		
< 20 segundos	3.538	97,90%
> 20 segundos	76	2,10%
> 30 segundos	0	0,00%
3.614		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%

abril 2008	
Total llamadas	3.701
Llamadas abandonadas	29
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,78%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

