



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



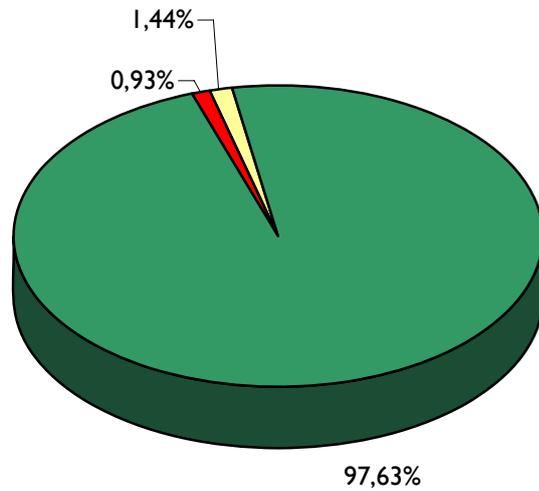
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2008



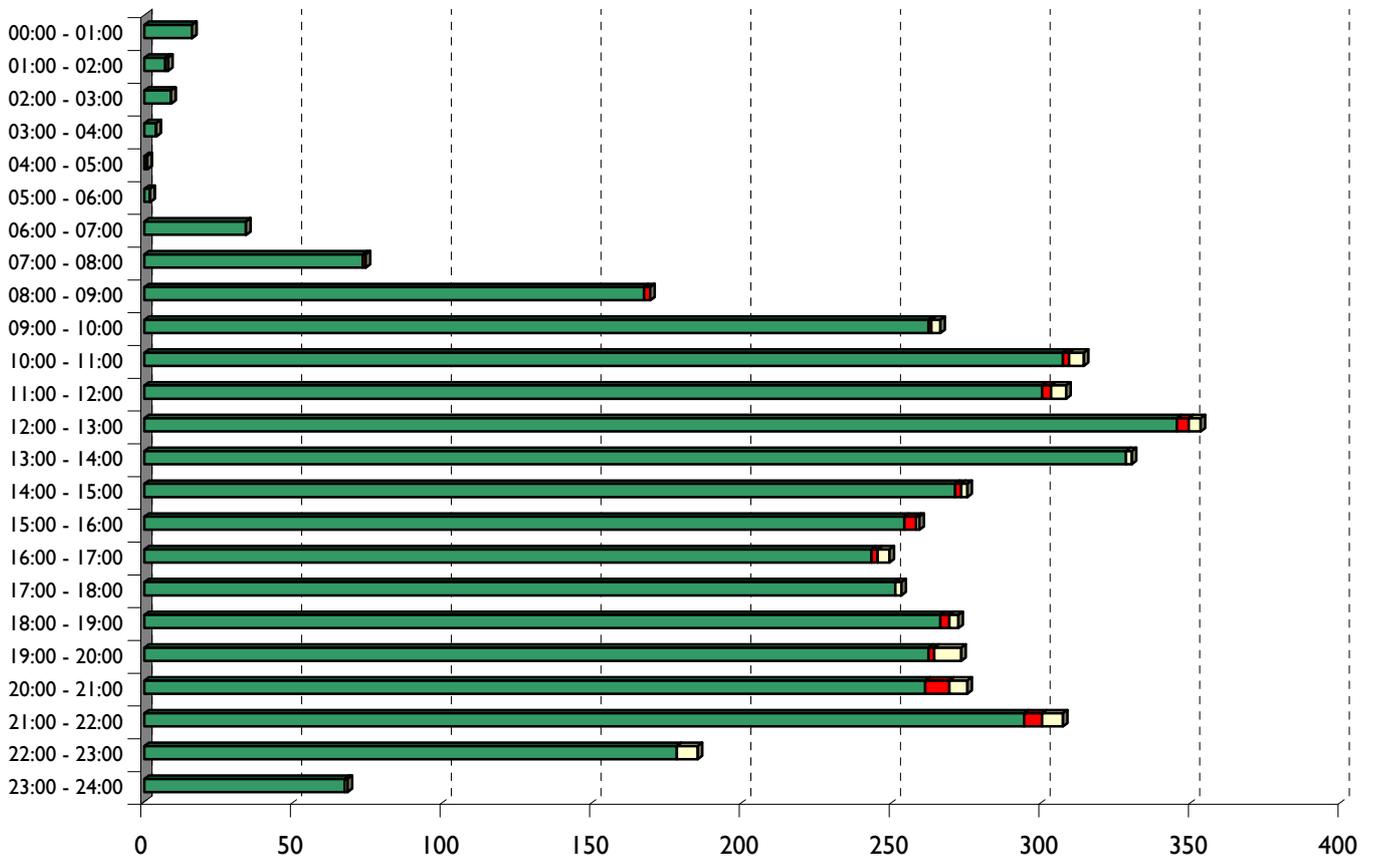
RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2008		
Llamadas atendidas	4.202	97,63%
Llamadas perdidas	40	0,93%
Abandonos técnicos	62	1,44%
TOTAL	4.304	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

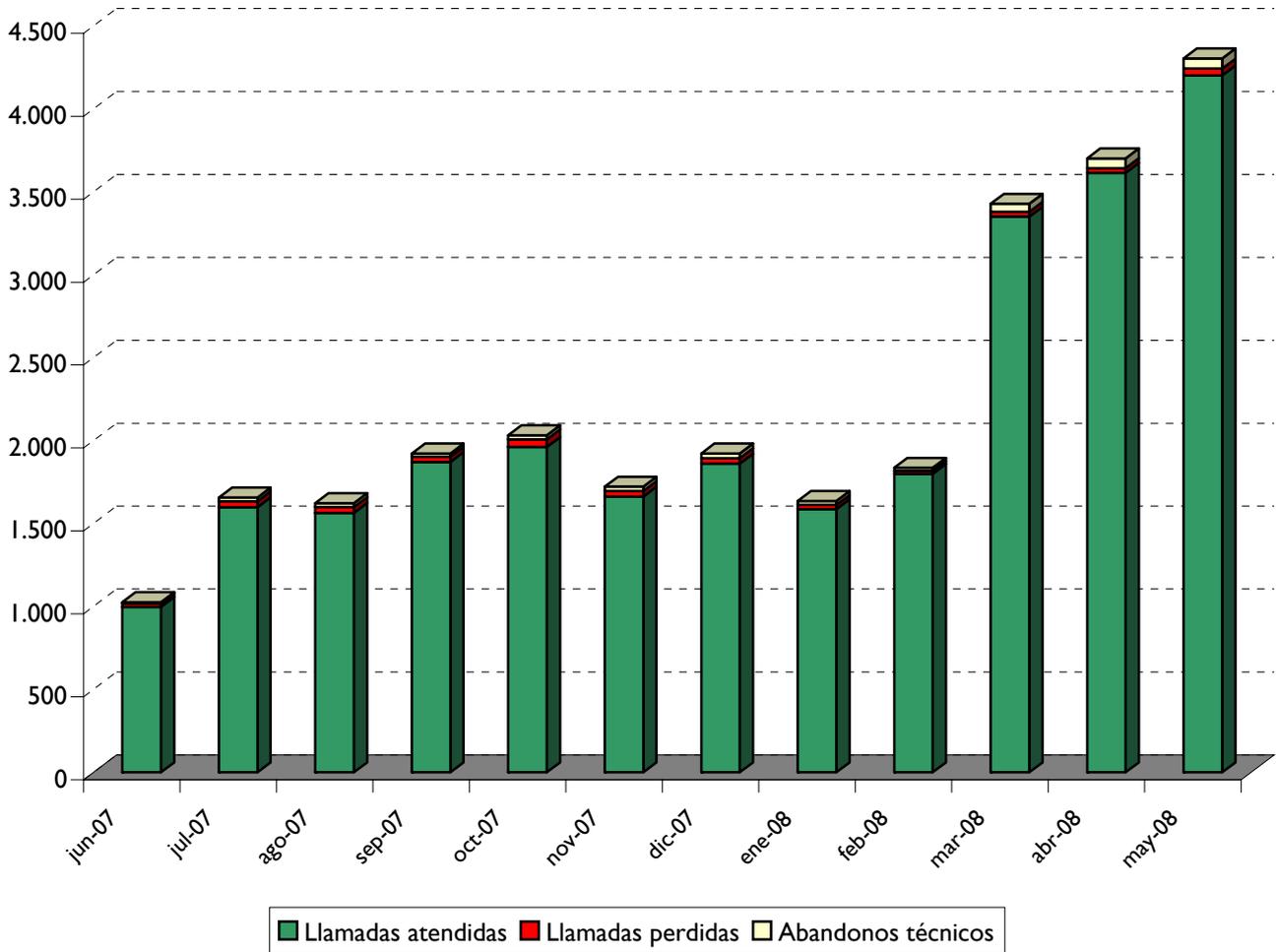
Desglose por franja horaria - mayo 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

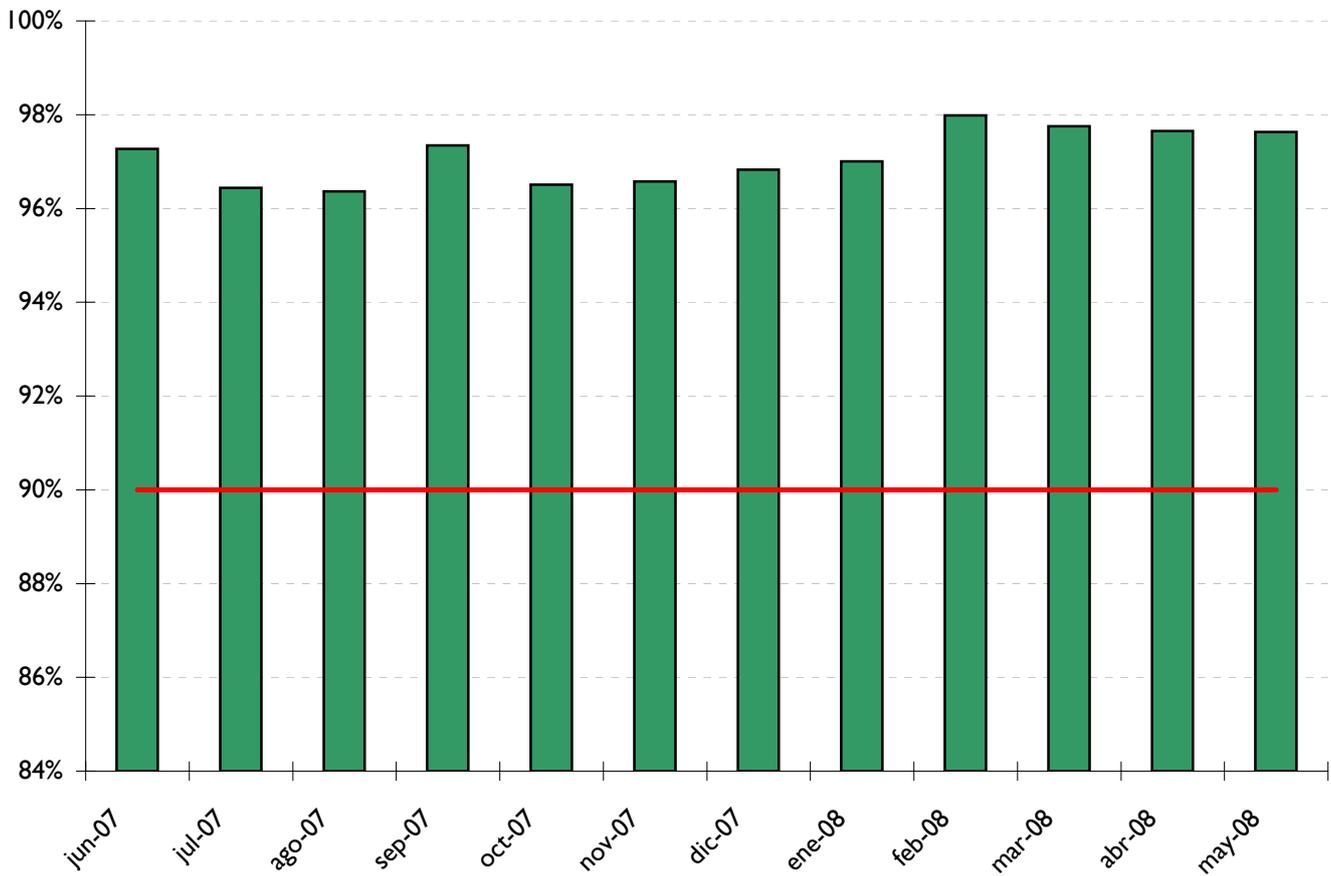
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

mayo 2008	
Total llamadas	4.304
Llamadas atendidas	4.202
ÍNDICE DE COBERTURA	97,63%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

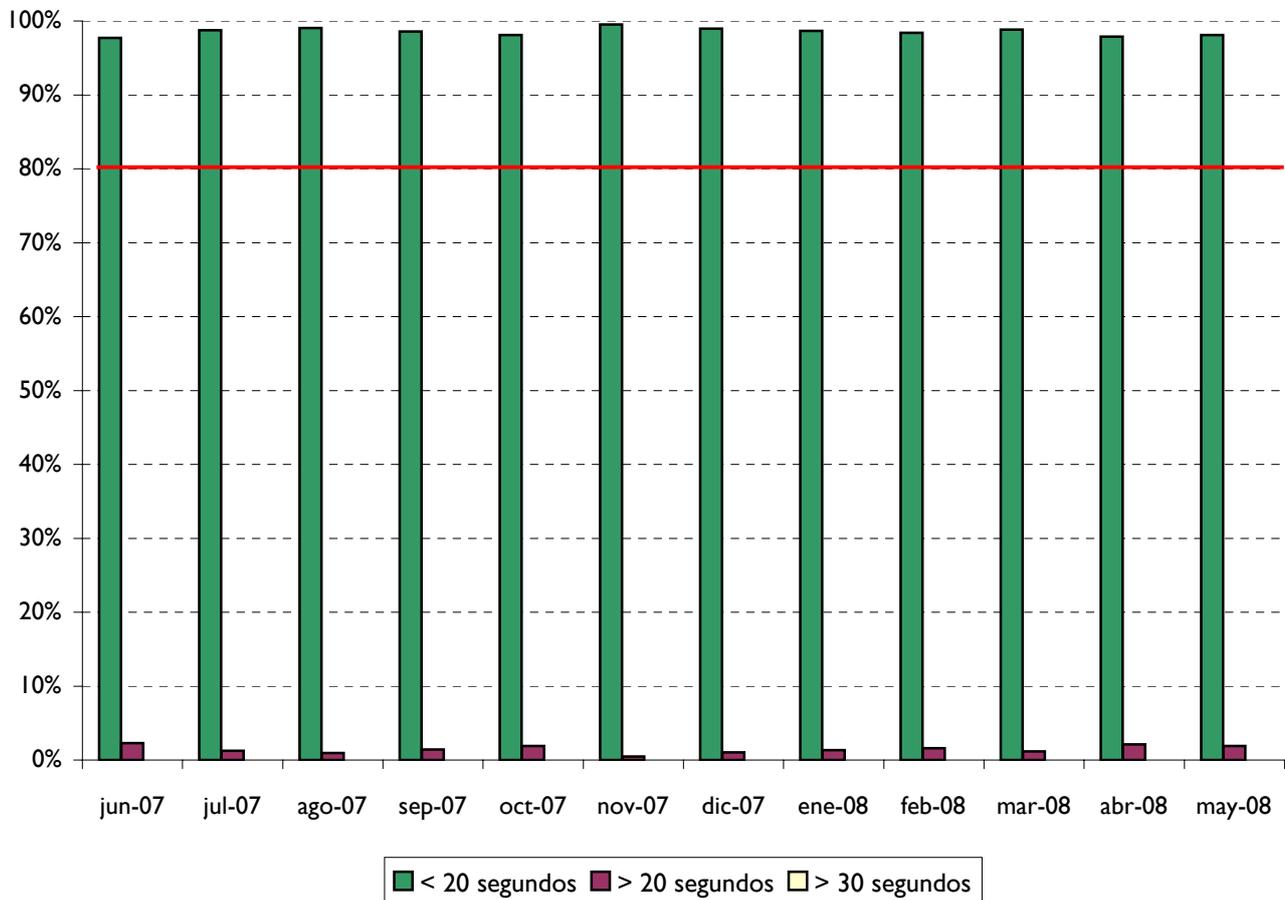
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

mayo 2008		
< 20 segundos	4.123	98,12%
> 20 segundos	79	1,88%
> 30 segundos	0	0,00%
	4.202	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%

mayo 2008	
Total llamadas	4.304
Llamadas abandonadas	40
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,93%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

