



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



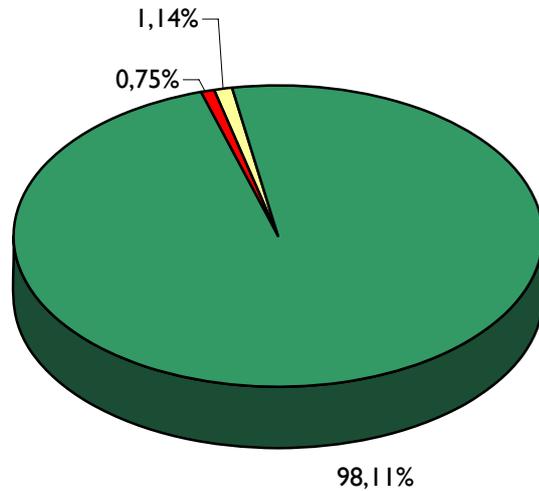
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. SEPTIEMBRE DE 2008



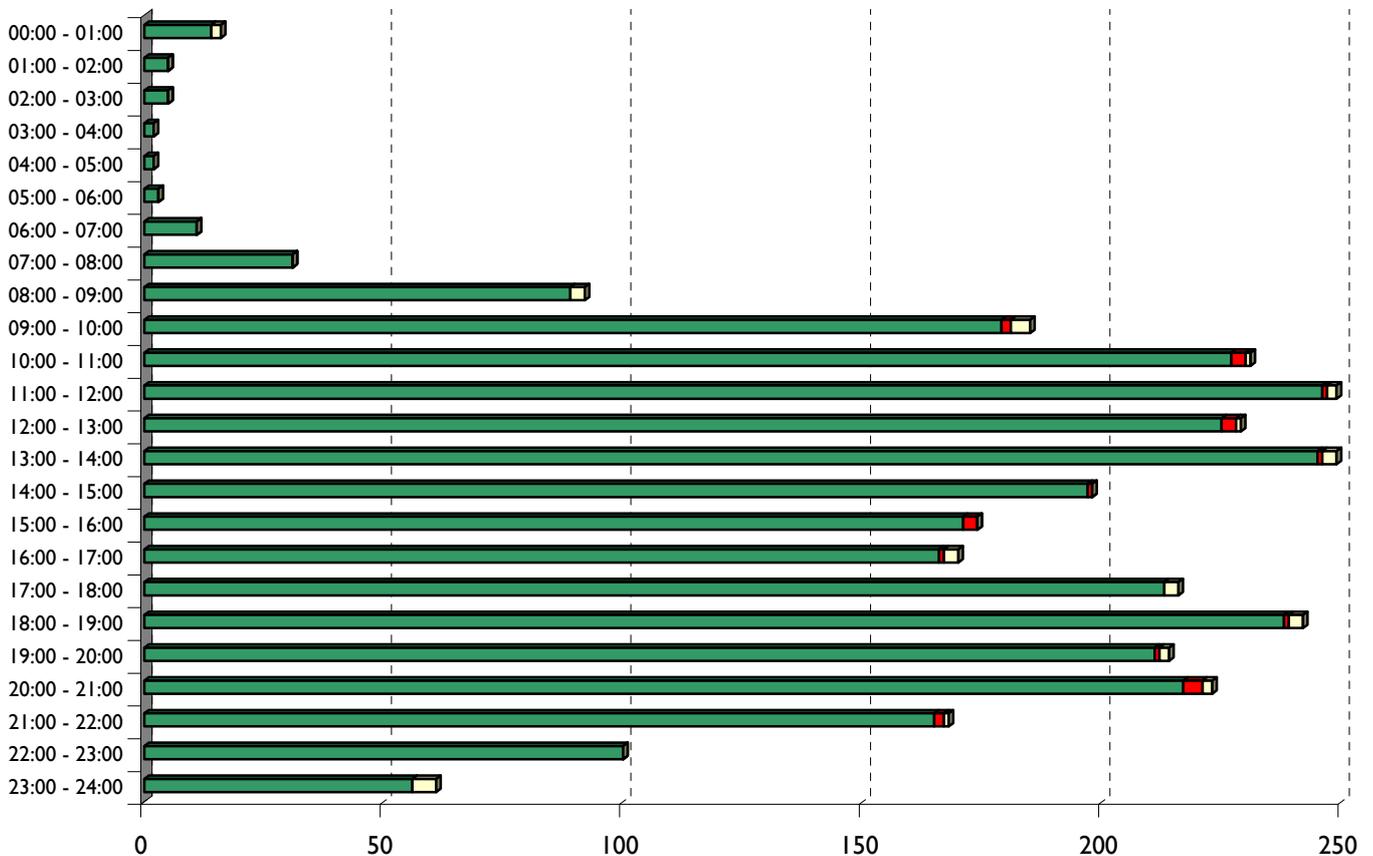
RESUMEN DE LLAMADAS

| septiembre 2008 | | |
|--------------------|--------------|----------------|
| Llamadas atendidas | 3.018 | 98,11% |
| Llamadas perdidas | 23 | 0,75% |
| Abandonos técnicos | 35 | 1,14% |
| TOTAL | 3.076 | 100,00% |



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

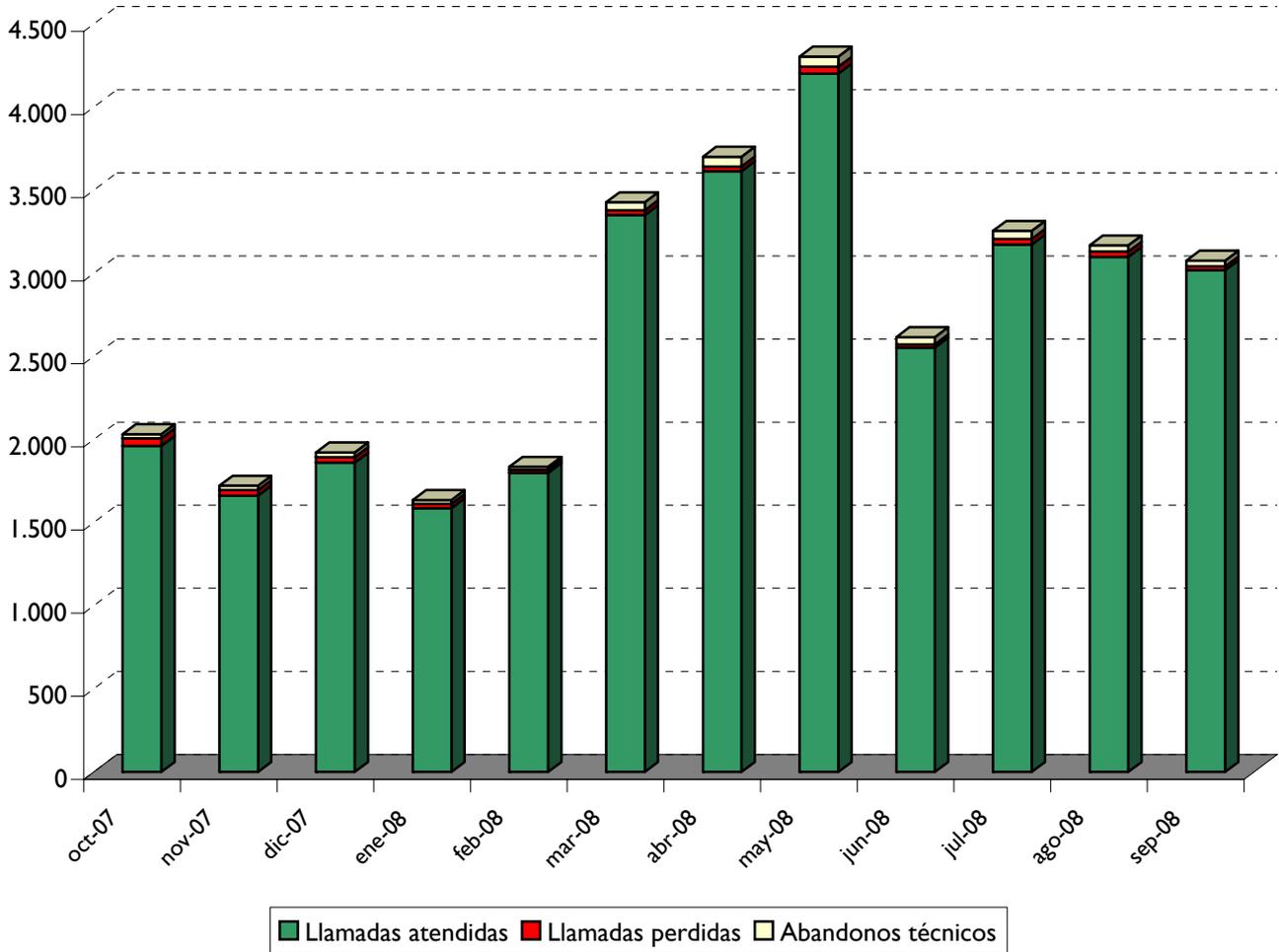
Desglose por franja horaria - septiembre 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

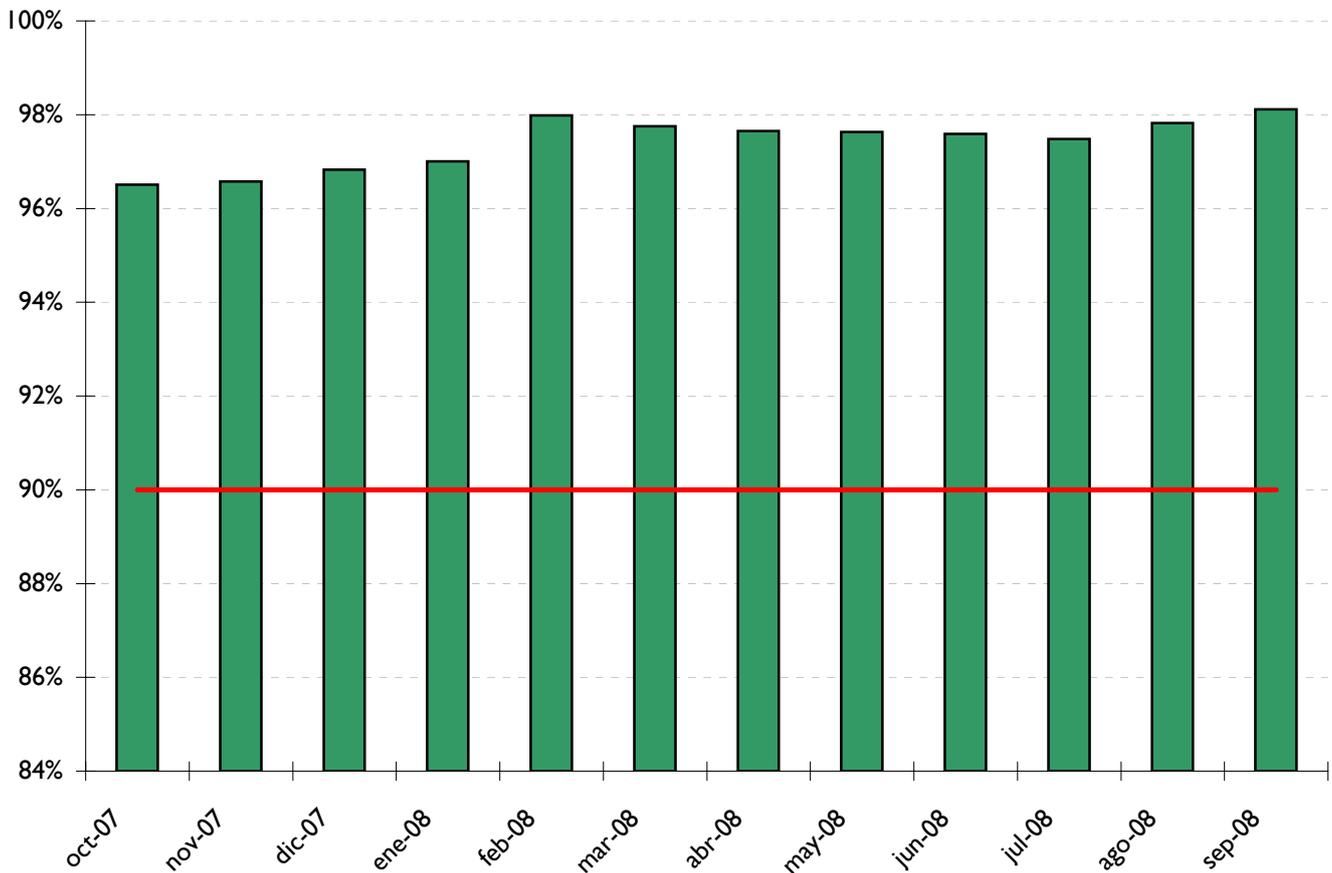
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

| septiembre 2008 | |
|----------------------------|---------------|
| Total llamadas | 3.076 |
| Llamadas atendidas | 3.018 |
| ÍNDICE DE COBERTURA | 98,11% |

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





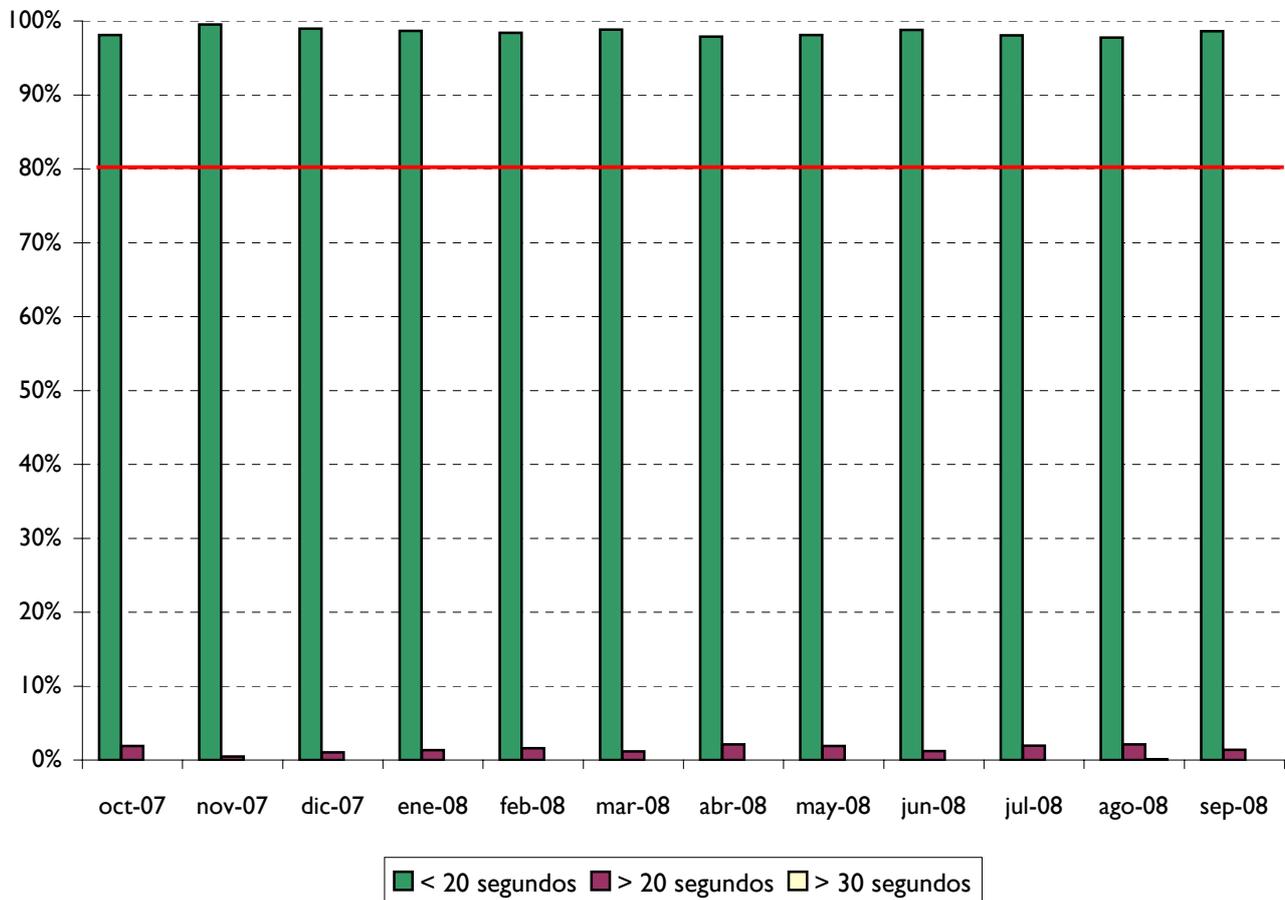
Tiempos de espera

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.

| septiembre 2008 | | | |
|-----------------|--------------|----------------|---------------------|
| < 20 segundos | 2.976 | 98,61% | → Objetivo cumplido |
| > 20 segundos | 42 | 1,39% | |
| > 30 segundos | 0 | 0,00% | → Objetivo cumplido |
| | 3.018 | 100,00% | |

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

| septiembre 2008 | |
|----------------------------|--------------|
| Total llamadas | 3.076 |
| Llamadas abandonadas | 23 |
| ÍNDICE DE ABANDONOS | 0,75% |

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

