



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



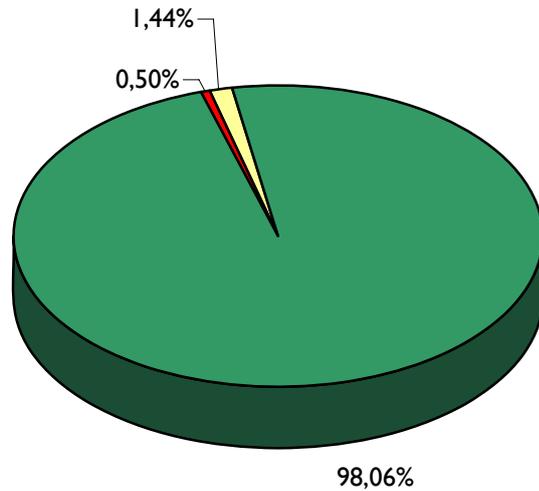
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. DICIEMBRE DE 2008



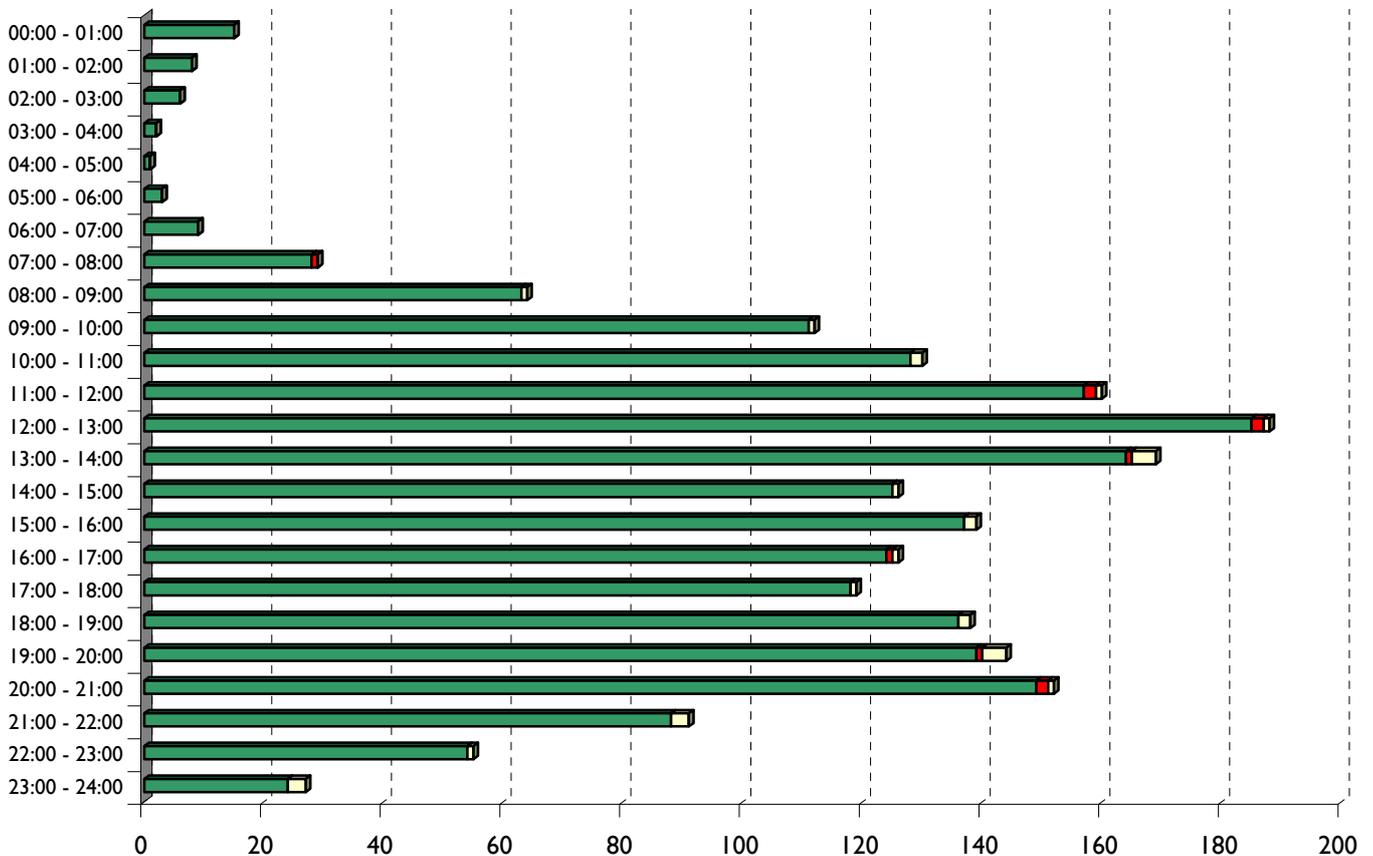
RESUMEN DE LLAMADAS

diciembre 2008		
Llamadas atendidas	1.974	98,06%
Llamadas perdidas	10	0,50%
Abandonos técnicos	29	1,44%
TOTAL	2.013	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

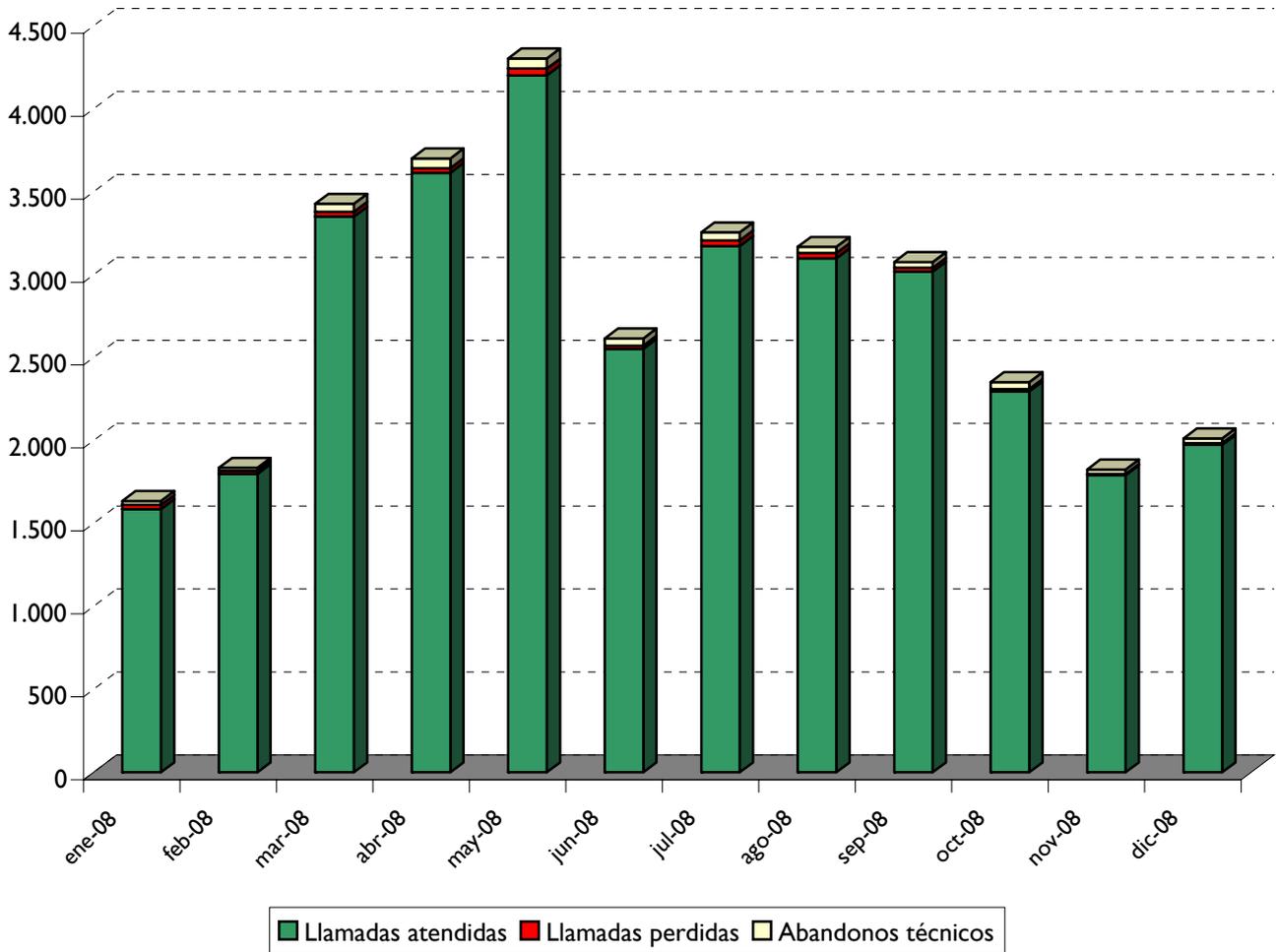
Desglose por franja horaria - diciembre 2008



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

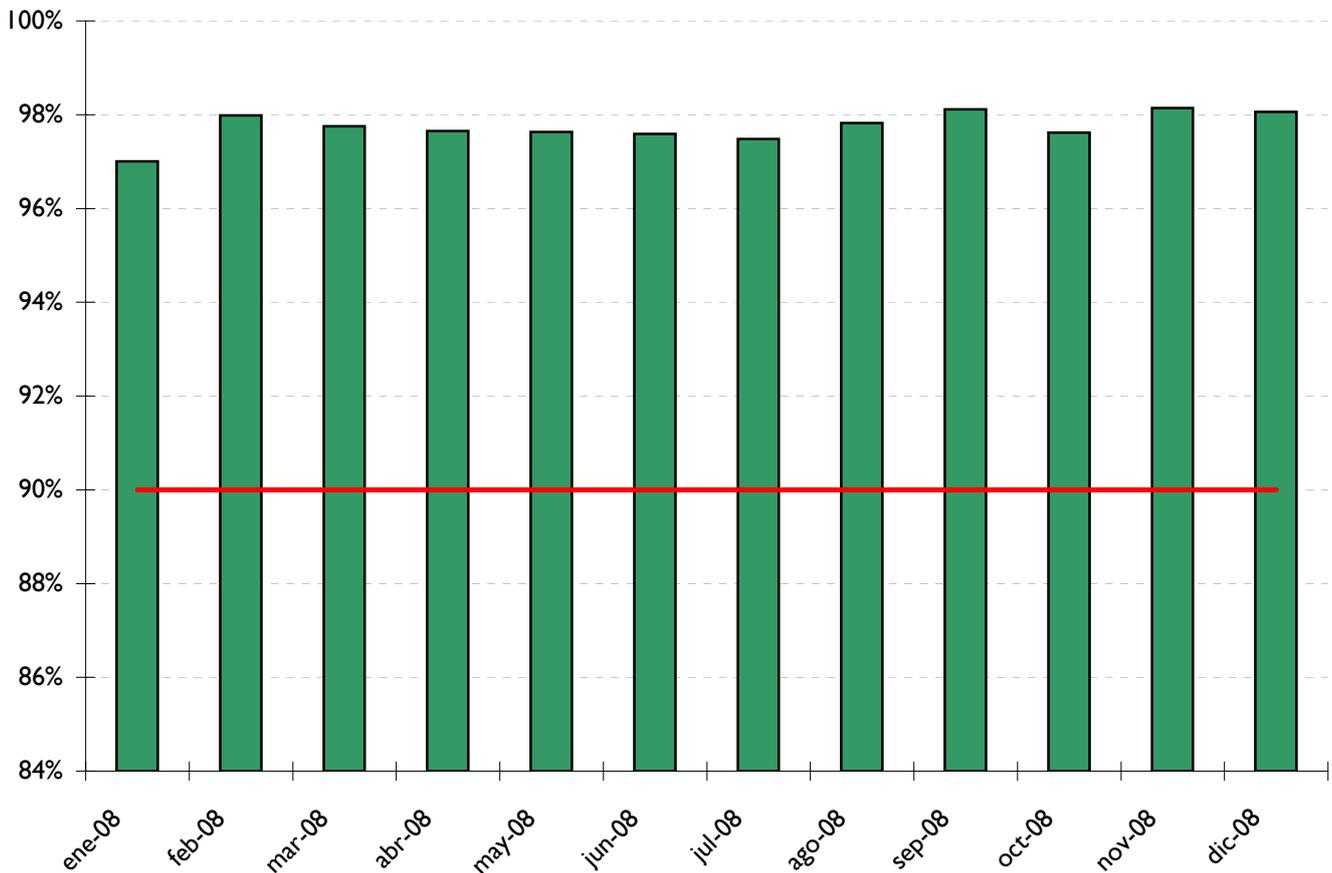
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

diciembre 2008	
Total llamadas	2.013
Llamadas atendidas	1.974
ÍNDICE DE COBERTURA	98,06%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

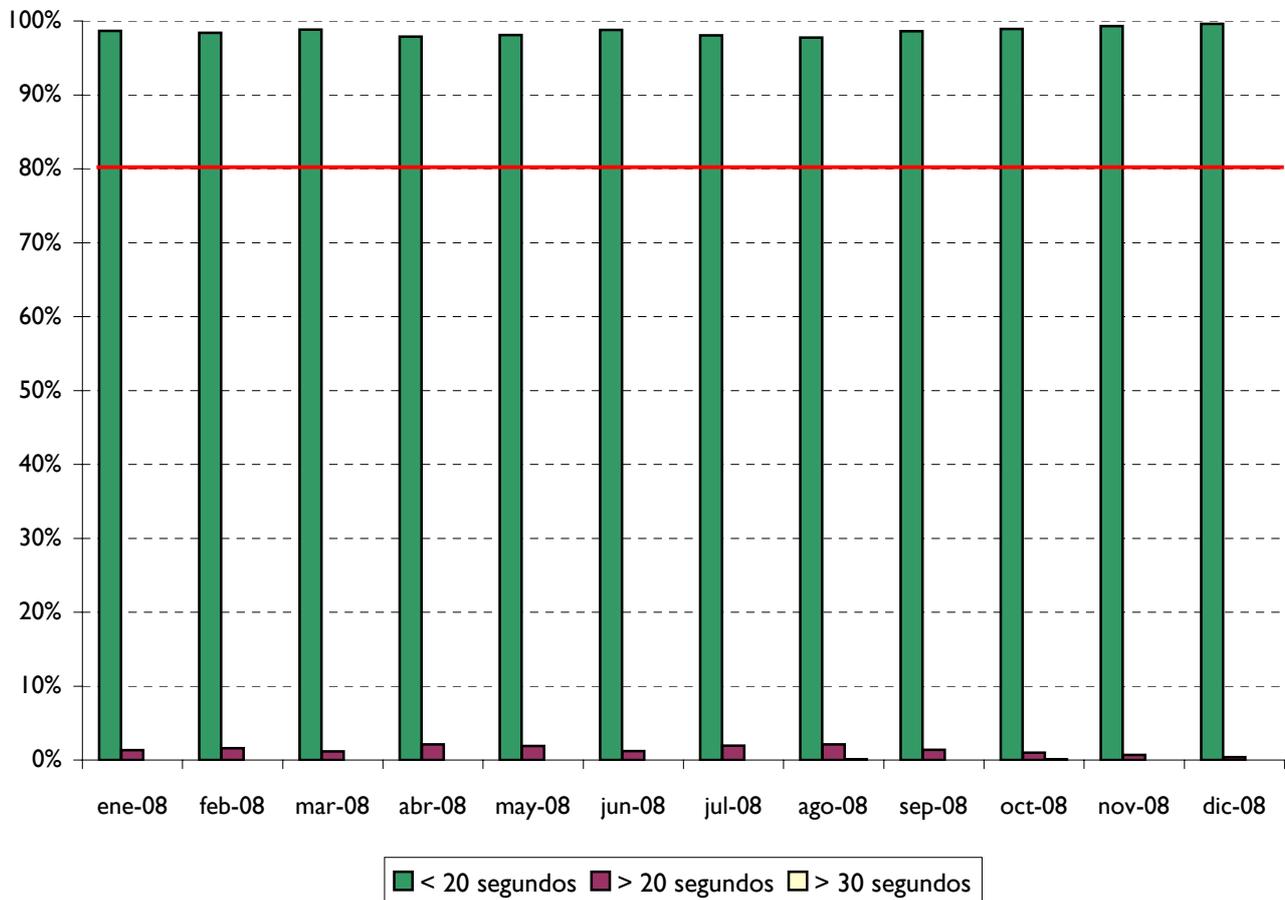
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

diciembre 2008		
< 20 segundos	1.966	99,59%
> 20 segundos	8	0,41%
> 30 segundos	0	0,00%
Total	1.974	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%

diciembre 2008	
Total llamadas	2.013
Llamadas abandonadas	10
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,50%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

