



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

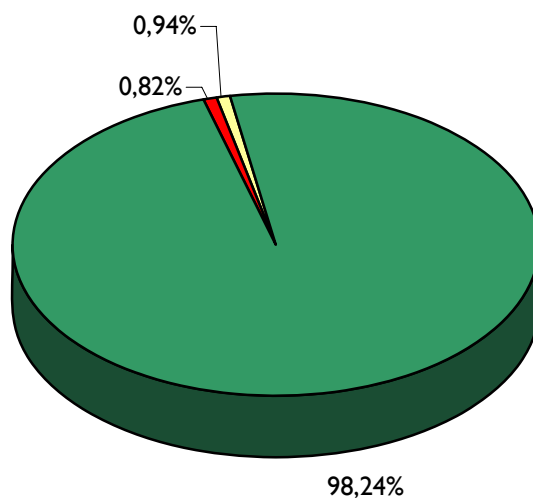
INFORME DE CALIDAD. ABRIL DE 2009



RESUMEN DE LLAMADAS

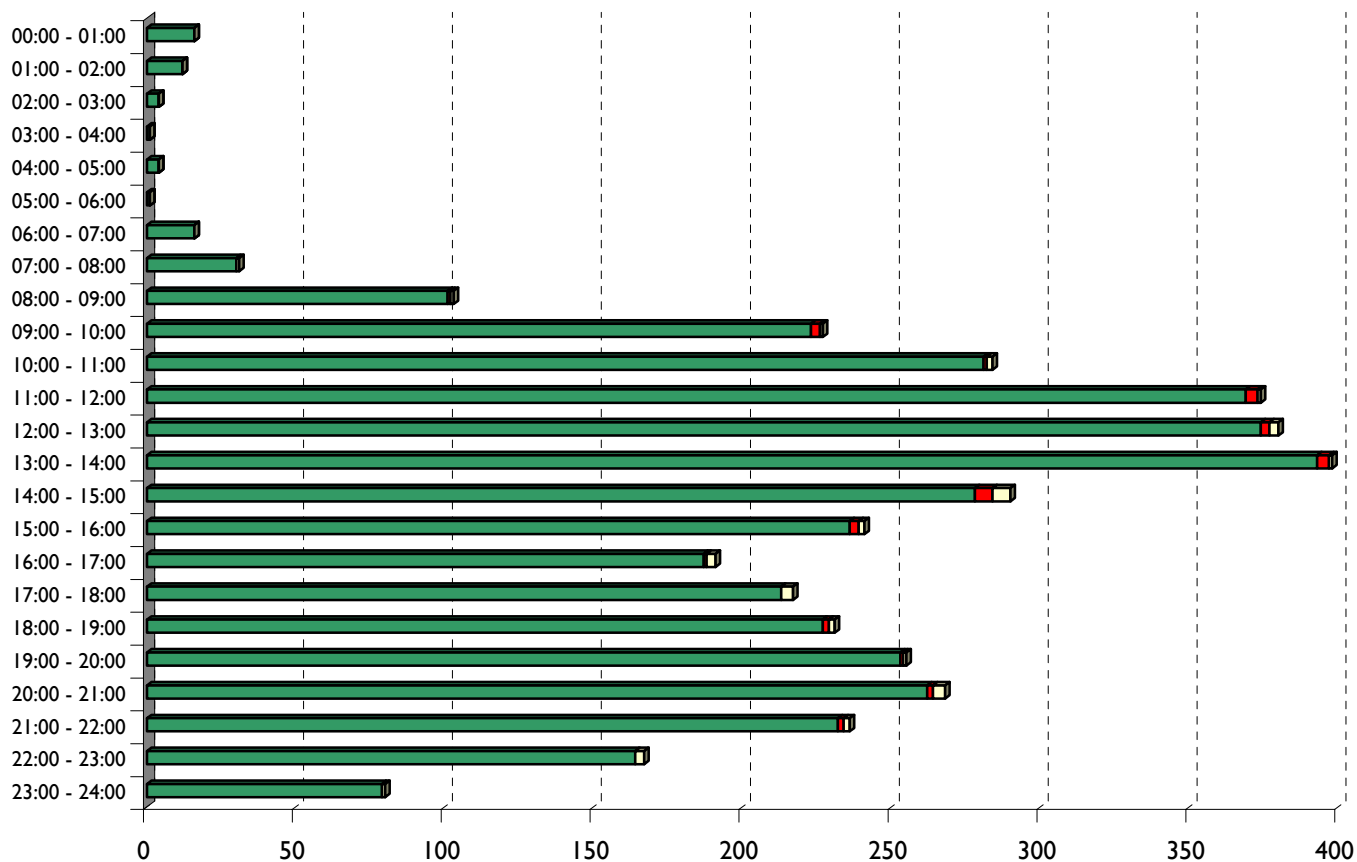
abril 2009

Llamadas atendidas	3.956	98,24%
Llamadas perdidas	33	0,82%
Abandonos técnicos	38	0,94%
TOTAL	4.027	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

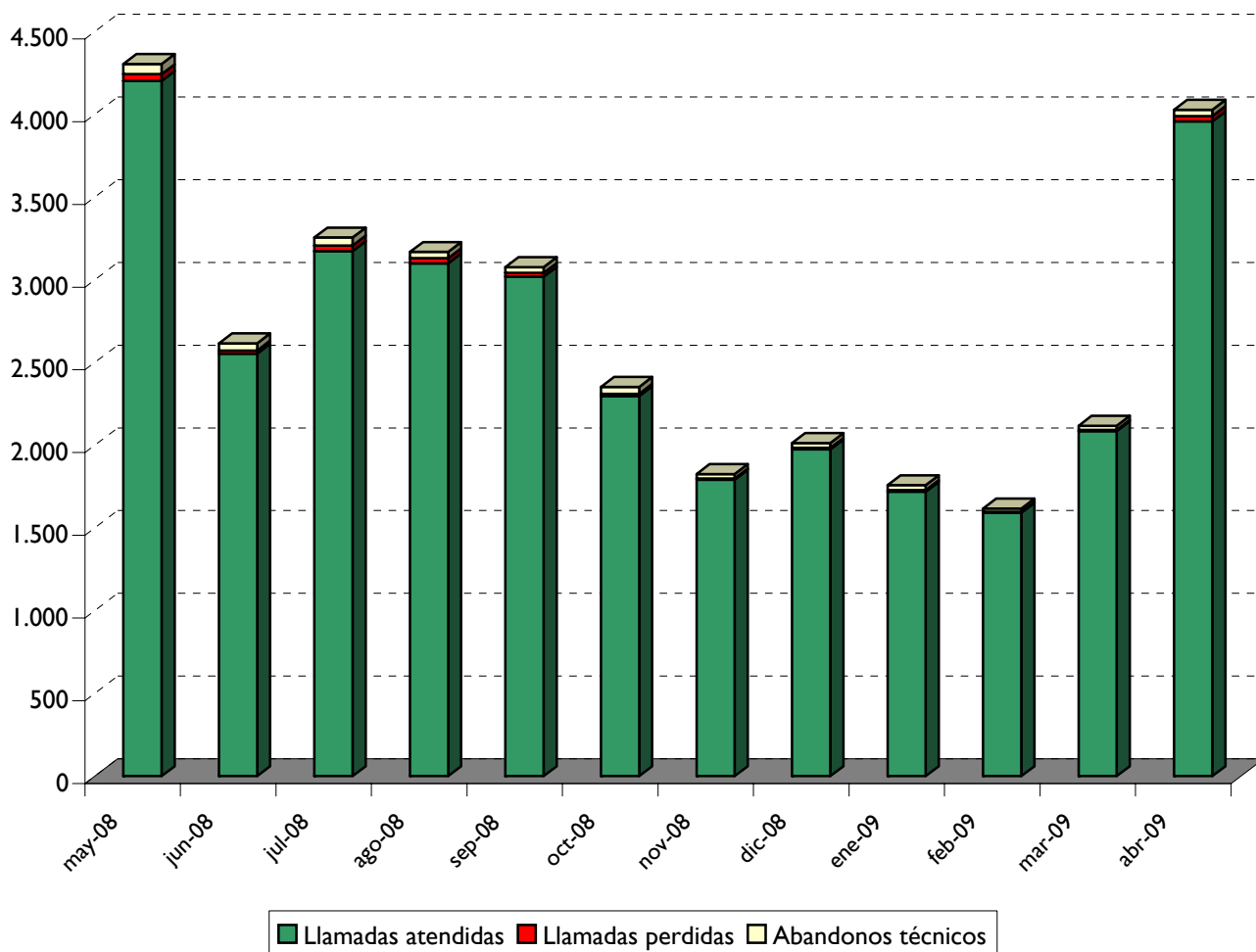
Desglose por franja horaria - abril 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

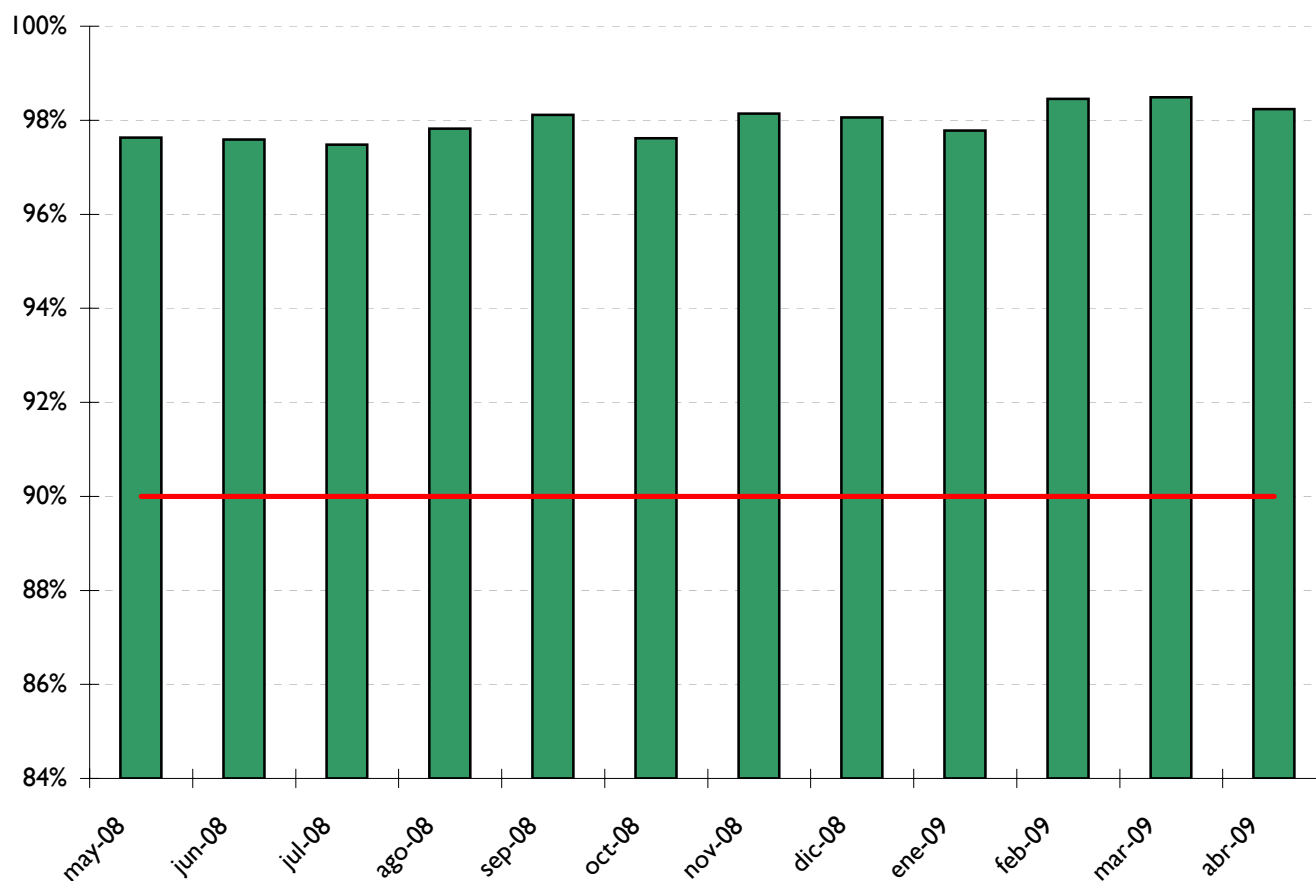
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

abril 2009	
Total llamadas	4.027
Llamadas atendidas	3.956
ÍNDICE DE COBERTURA	98,24%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

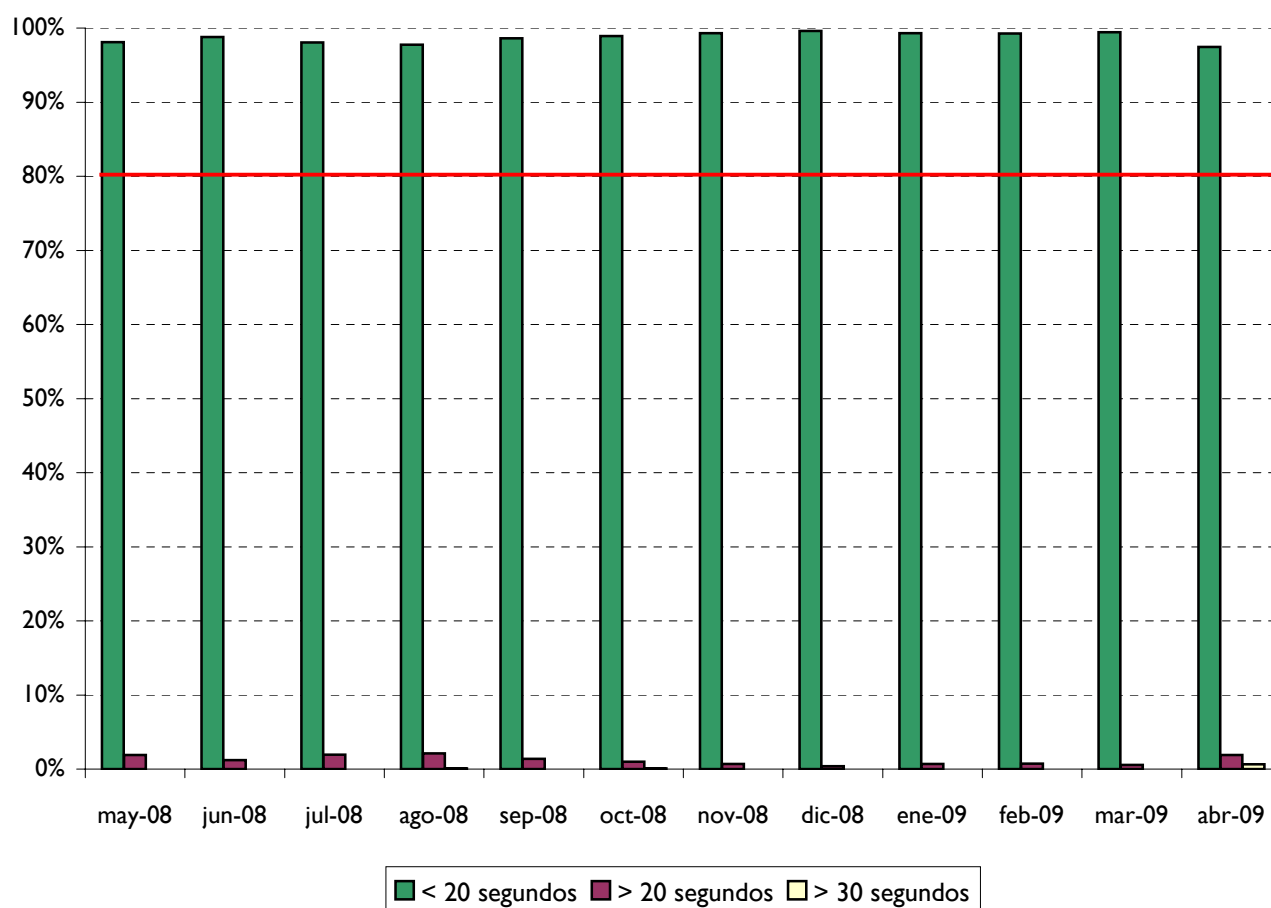
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

abril 2009		
< 20 segundos	3.855	97,45%
> 20 segundos	76	1,92%
> 30 segundos	25	0,63%
	3.956	100,00%

➔ Objetivo cumplido

➔ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

abril 2009	
Total llamadas	4.027
Llamadas abandonadas	33
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,82%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

