



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



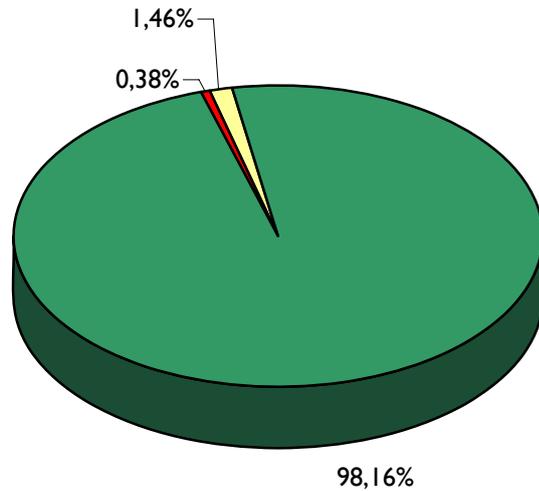
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. MAYO DE 2009



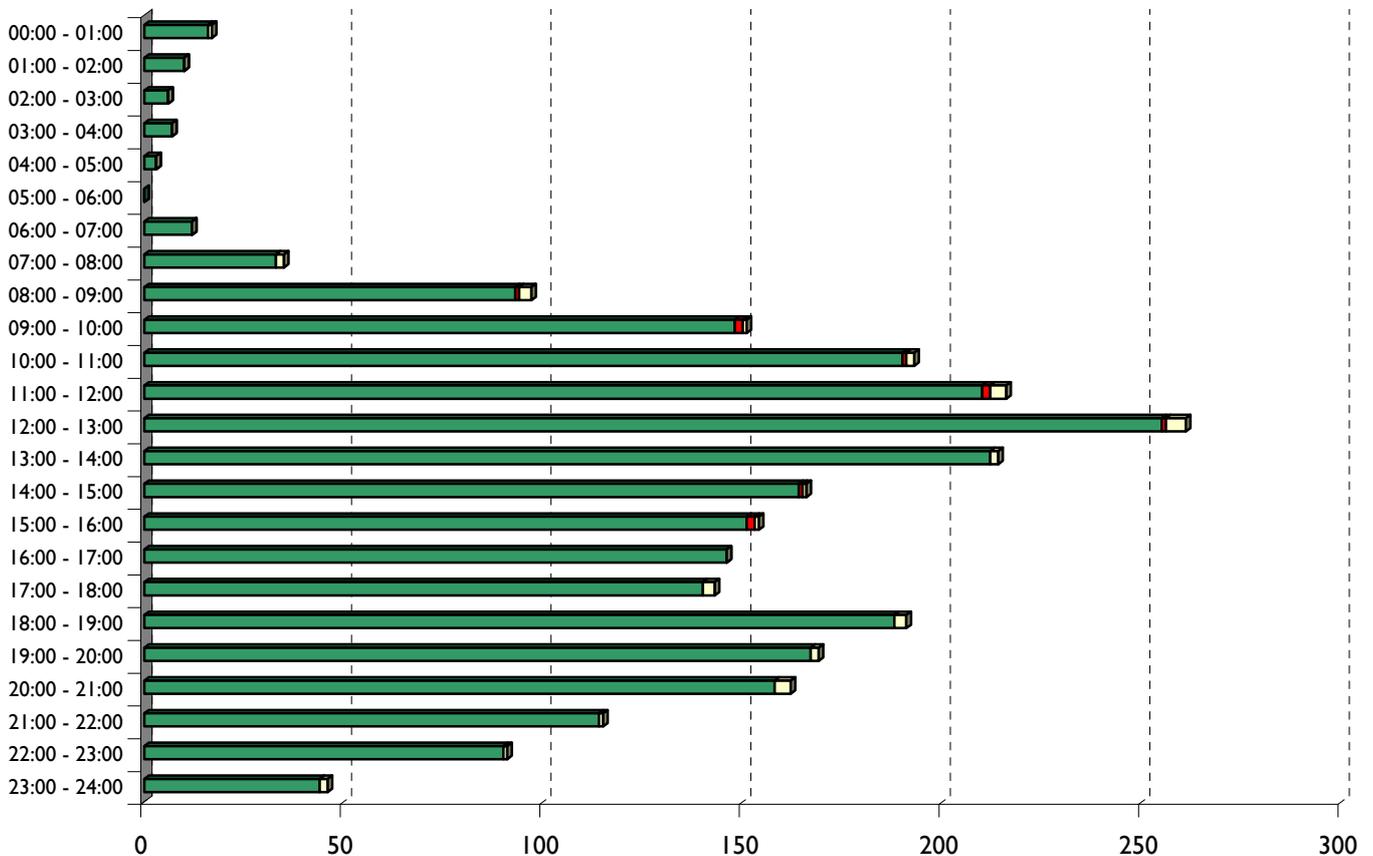
RESUMEN DE LLAMADAS

mayo 2009		
Llamadas atendidas	2.557	98,16%
Llamadas perdidas	10	0,38%
Abandonos técnicos	38	1,46%
TOTAL	2.605	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

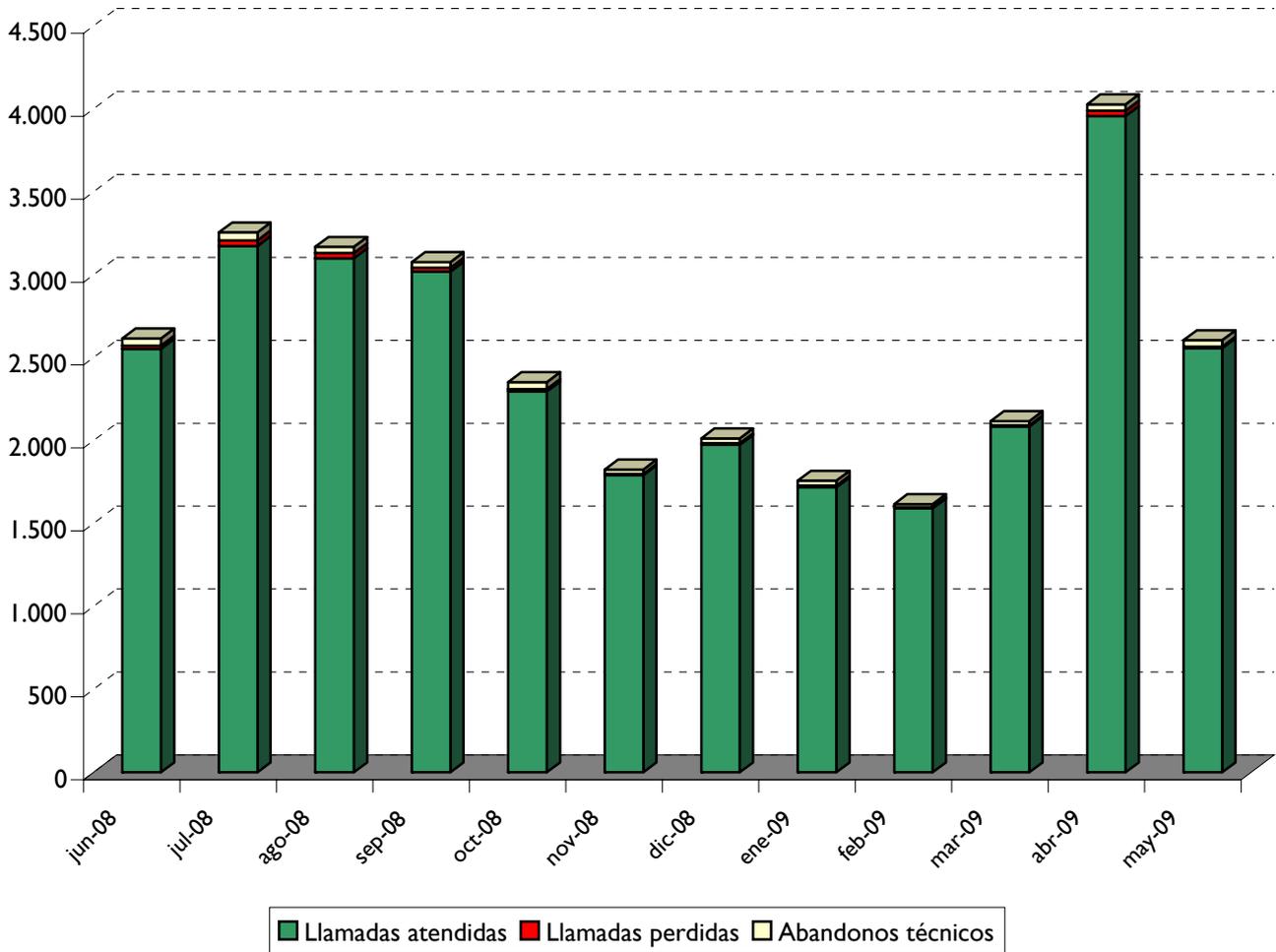
Desglose por franja horaria - mayo 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

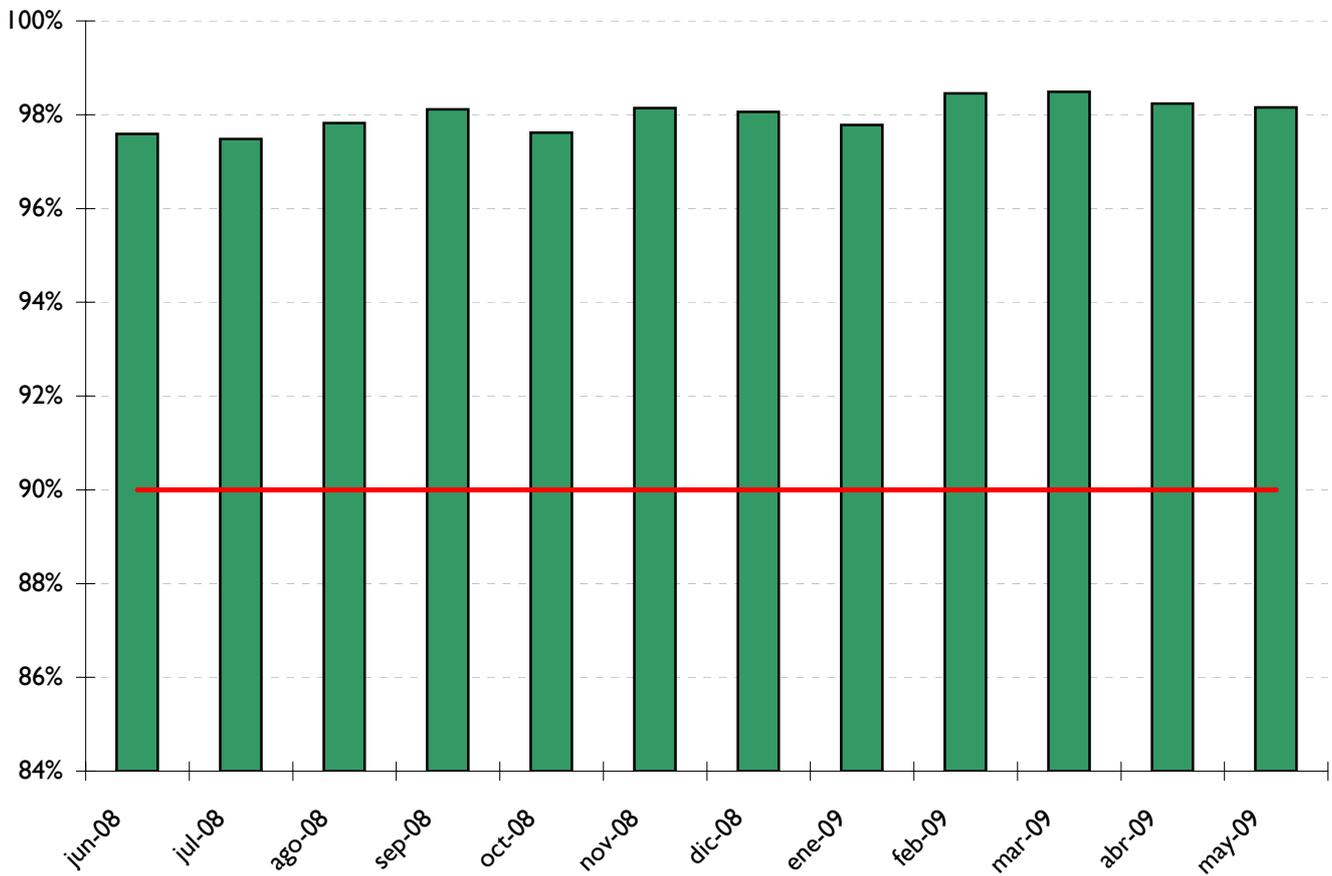
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

mayo 2009	
Total llamadas	2.605
Llamadas atendidas	2.557
ÍNDICE DE COBERTURA	98,16%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

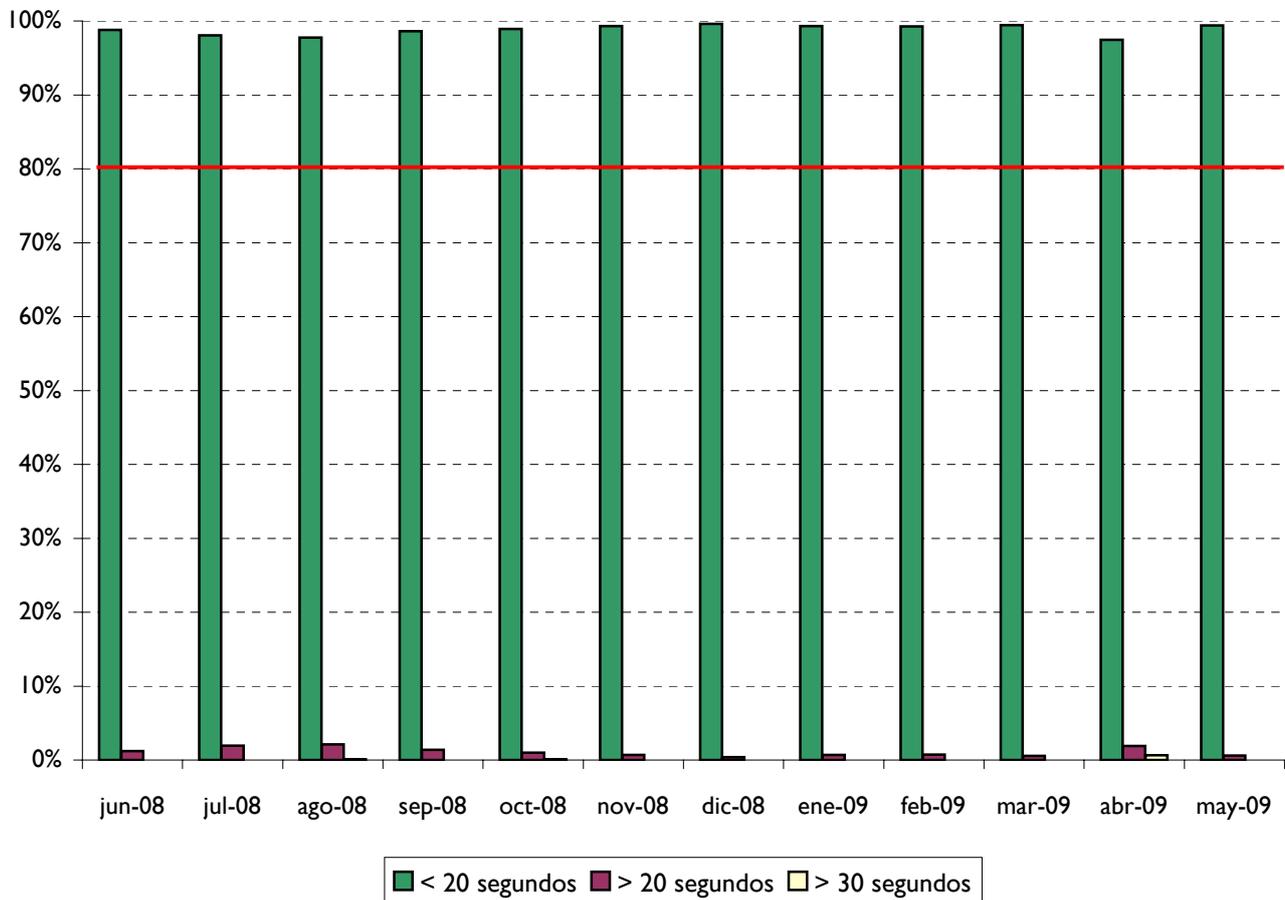
Un mínimo del 80% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y, en ningún caso, mas de 30 segundos.

mayo 2009		
< 20 segundos	2.541	99,37%
> 20 segundos	16	0,63%
> 30 segundos	0	0,00%
	2.557	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 2009	
Total llamadas	2.605
Llamadas abandonadas	10
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,38%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

