



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

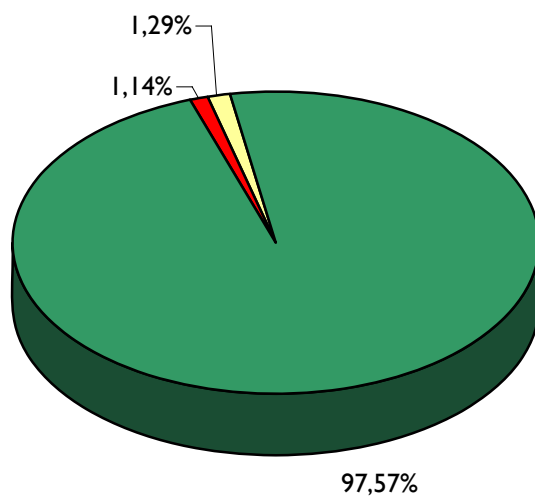
INFORME DE CALIDAD. JULIO DE 2009



RESUMEN DE LLAMADAS

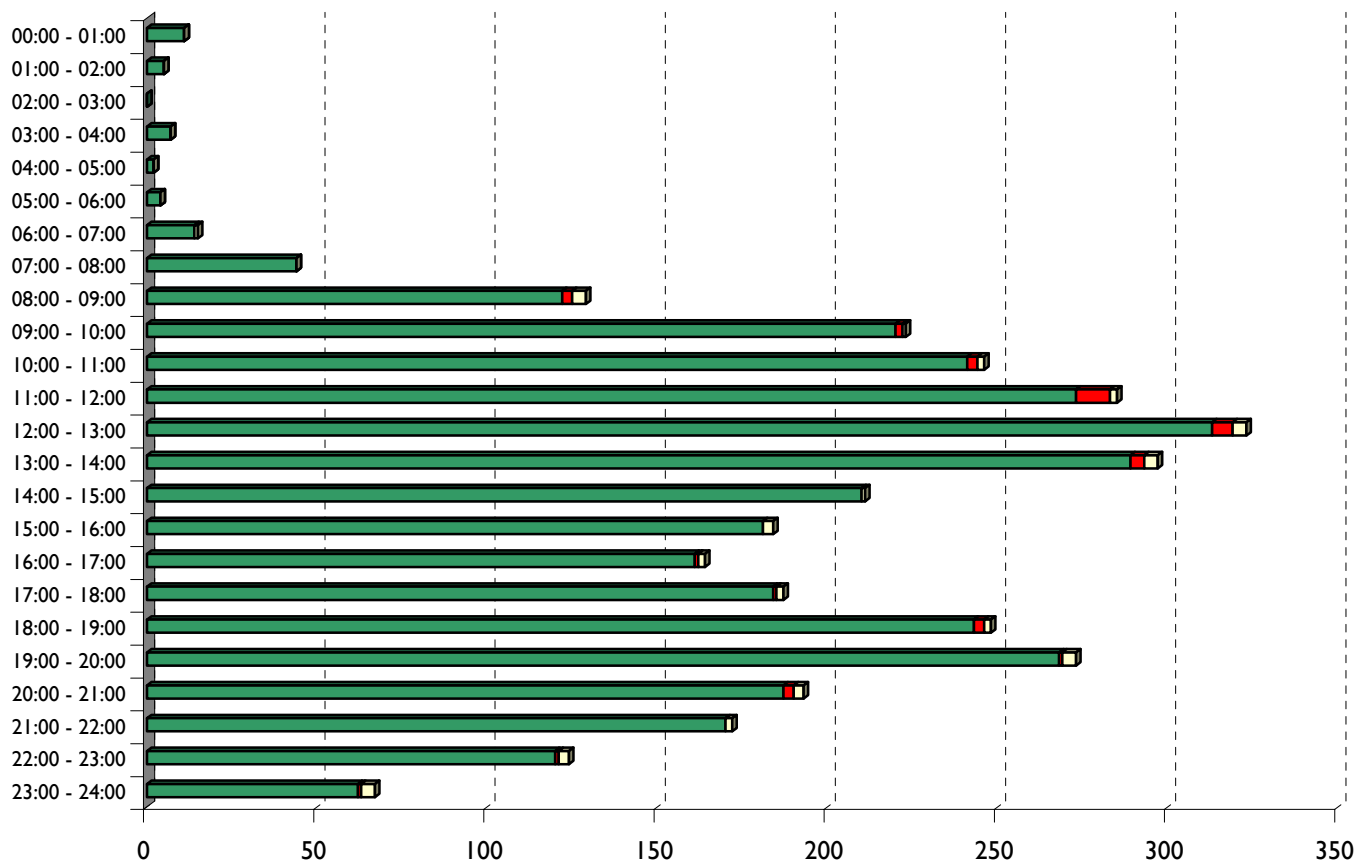
julio 2009

Llamadas atendidas	3.331	97,57%
Llamadas perdidas	39	1,14%
Abandonos técnicos	44	1,29%
TOTAL	3.414	100,00%



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

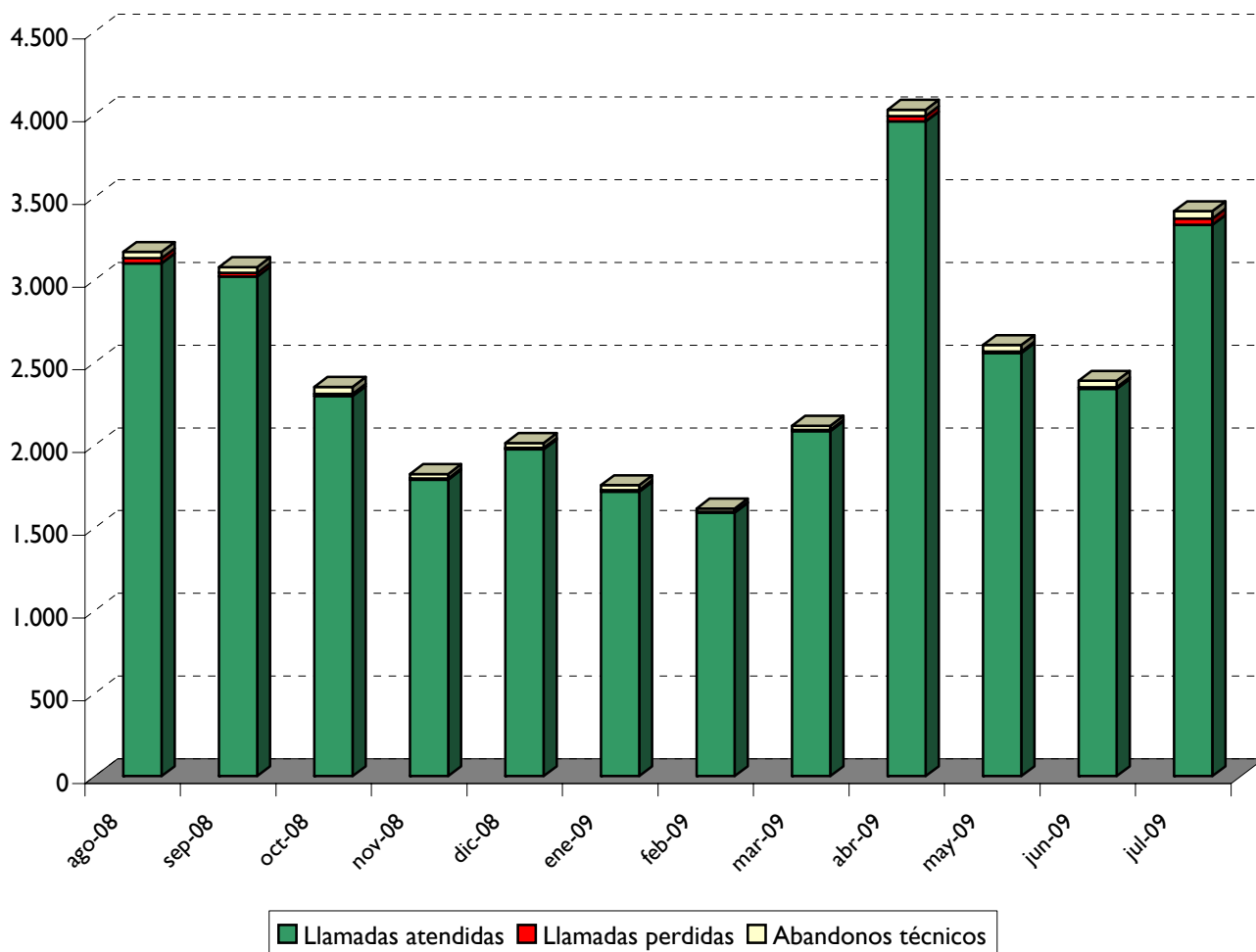
Desglose por franja horaria - julio 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

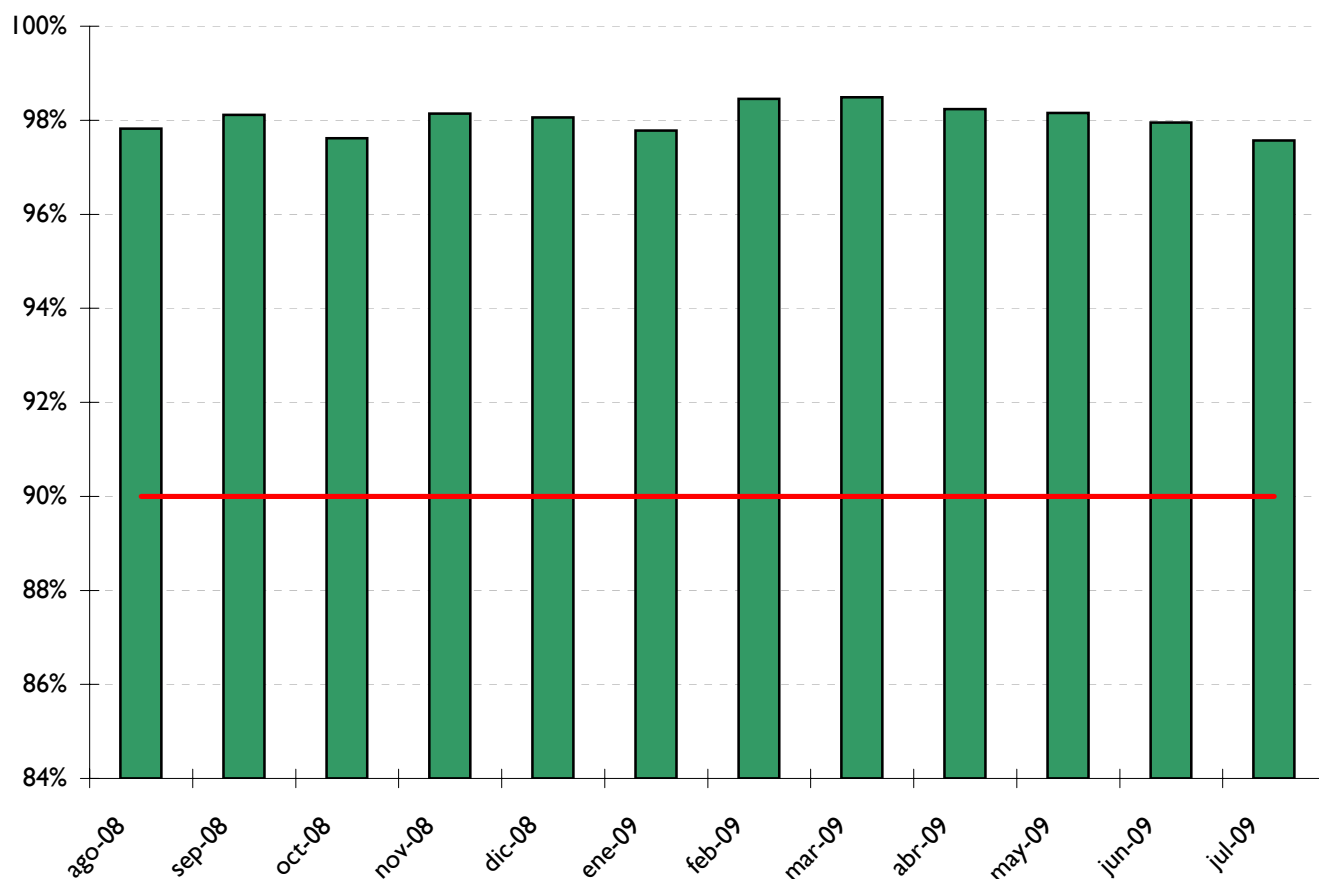
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

julio 2009	
Total llamadas	3.414
Llamadas atendidas	3.331
ÍNDICE DE COBERTURA	97,57%

➔ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





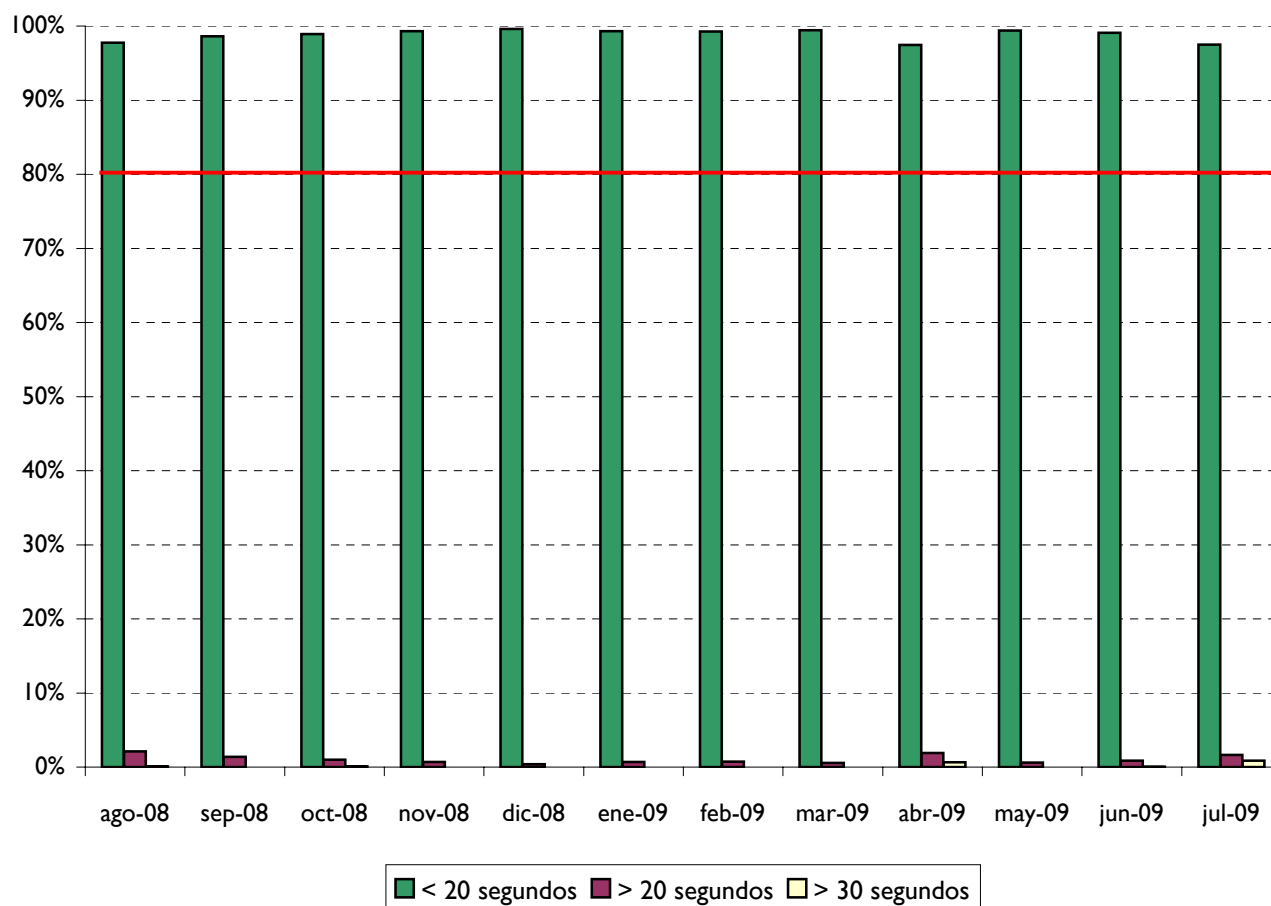
Tiempos de espera

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.

julio 2009			
< 20 segundos	3.247	97,48%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	55	1,65%	
> 30 segundos	29	0,87%	➔ Objetivo no cumplido
	3.331	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

julio 2009	
Total llamadas	3.414
Llamadas abandonadas	39
ÍNDICE DE ABANDONOS	1,14%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

