



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*

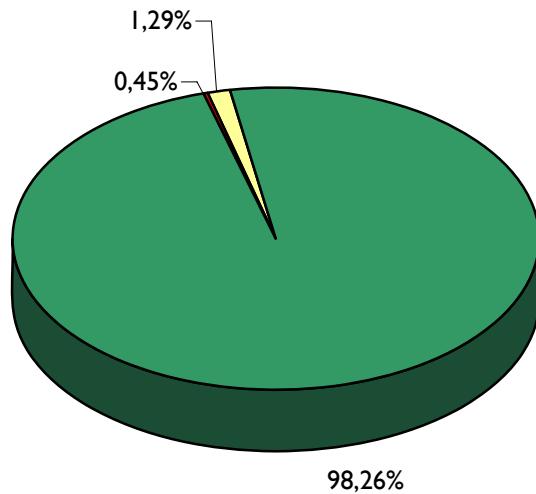


CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2009

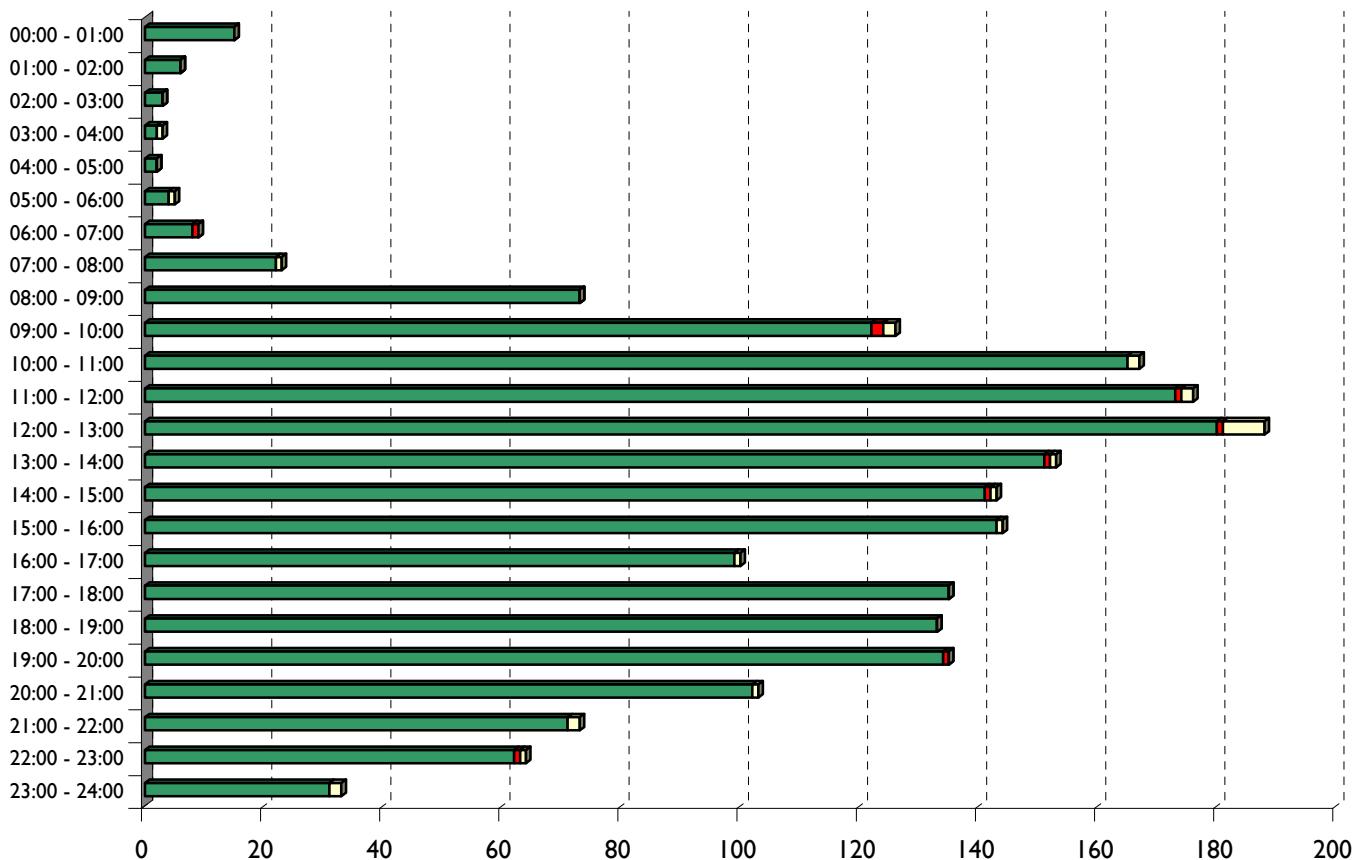
RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2009		
Llamadas atendidas	1.977	98,26%
Llamadas perdidas	9	0,45%
Abandonos técnicos	26	1,29%
TOTAL	2.012	100,00%



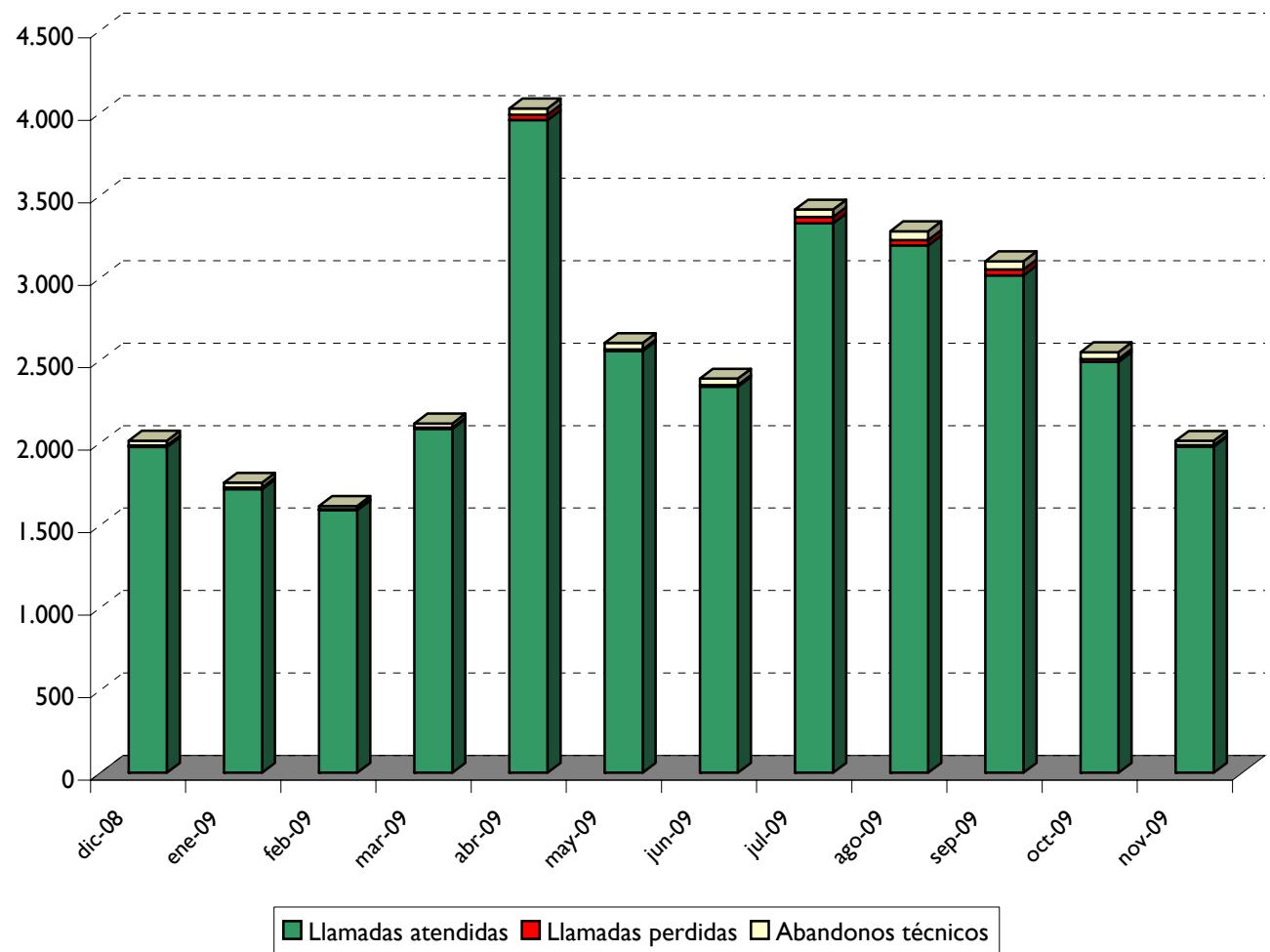
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - noviembre 2009



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

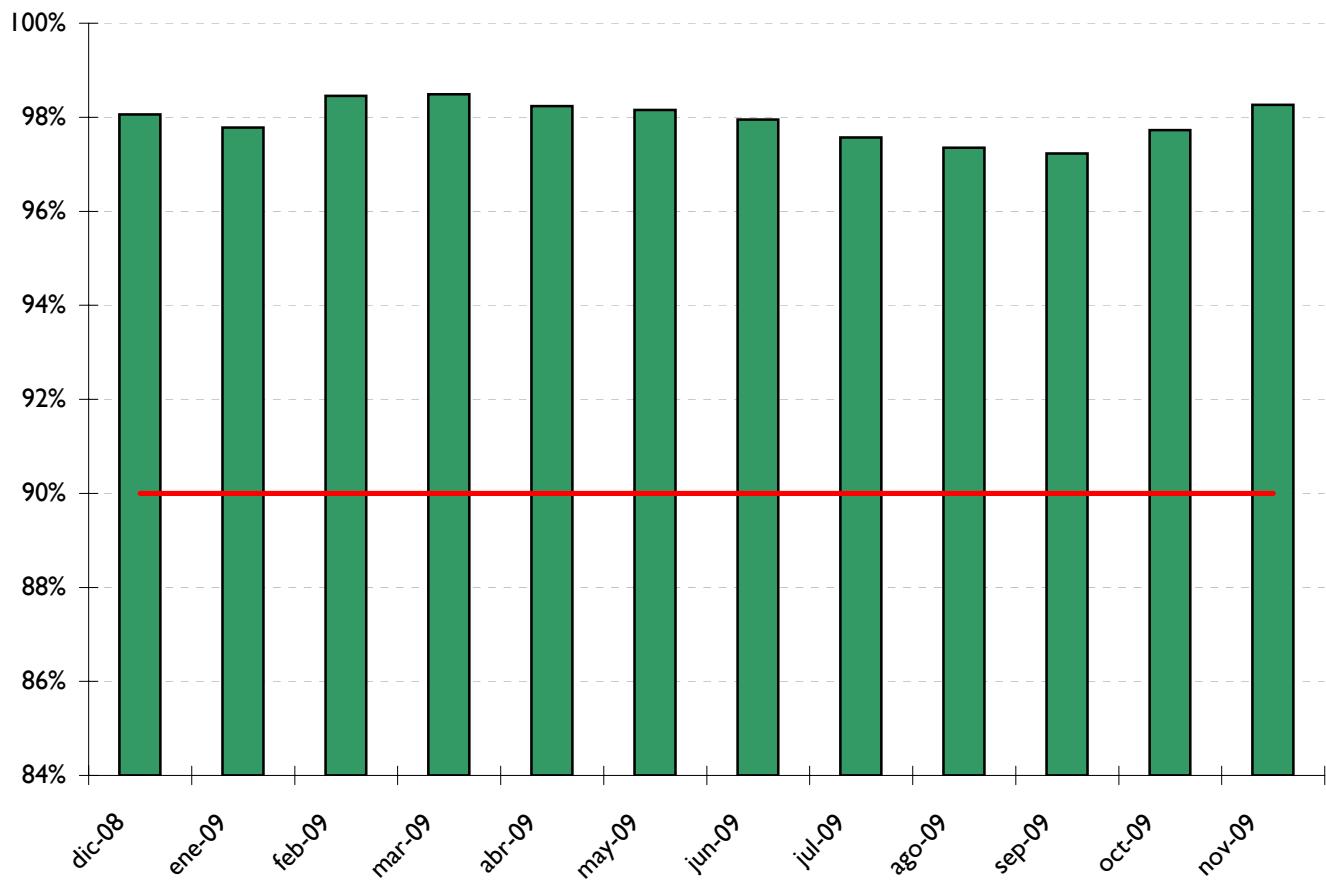
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

noviembre 2009	
Total llamadas	2.012
Llamadas atendidas	1.977
ÍNDICE DE COBERTURA	98,26%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura



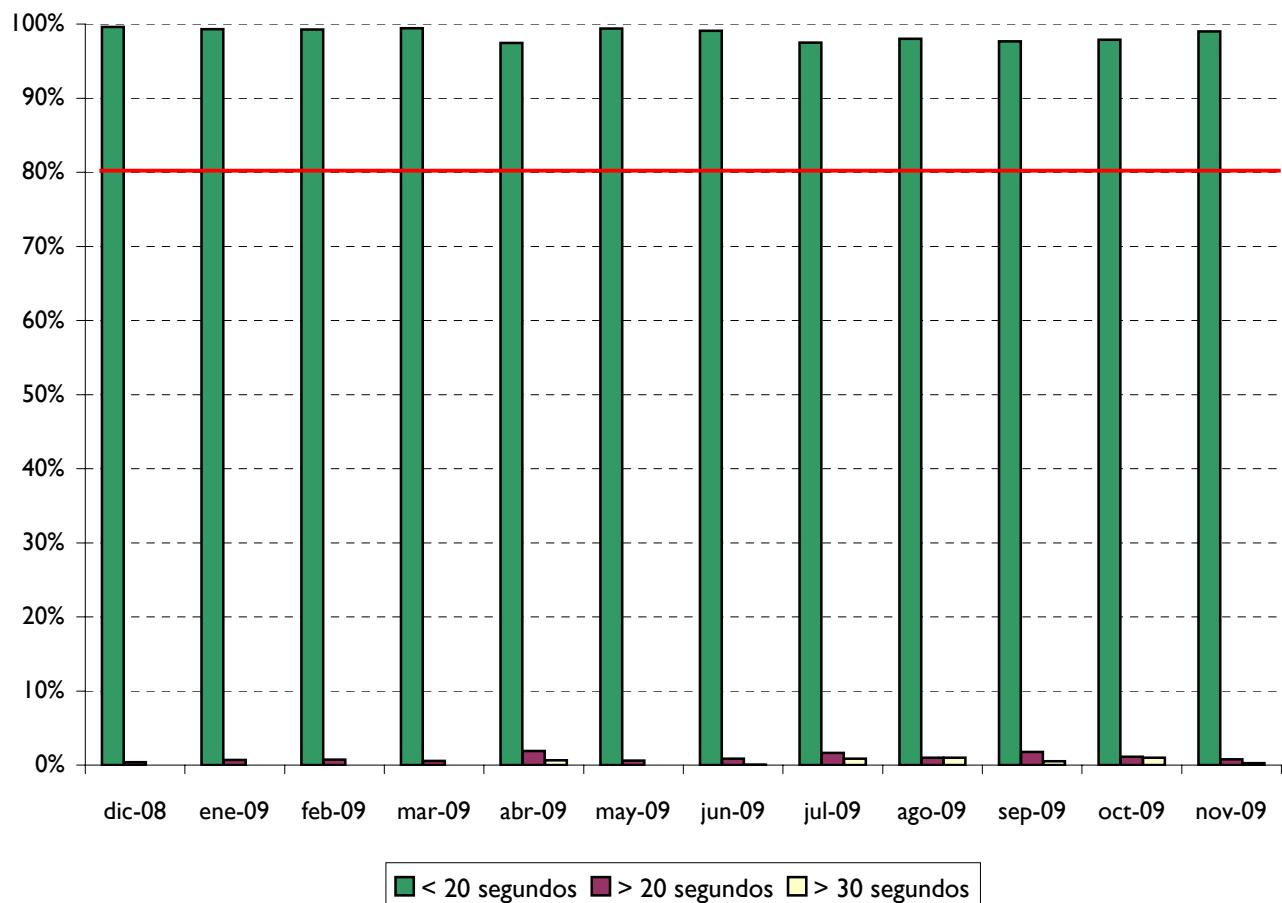
Tiempos de espera

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.

noviembre 2009			
< 20 segundos	1.957	98,99%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	15	0,76%	
> 30 segundos	5	0,25%	→ Objetivo no cumplido
			1.977 100,00%

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

noviembre 2009	
Total llamadas	2.012
Llamadas abandonadas	9
ÍNDICE DE ABANDONOS	0,45%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

