



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



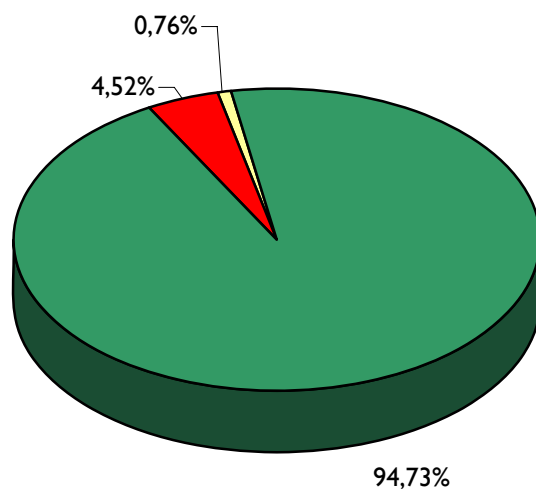
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2010



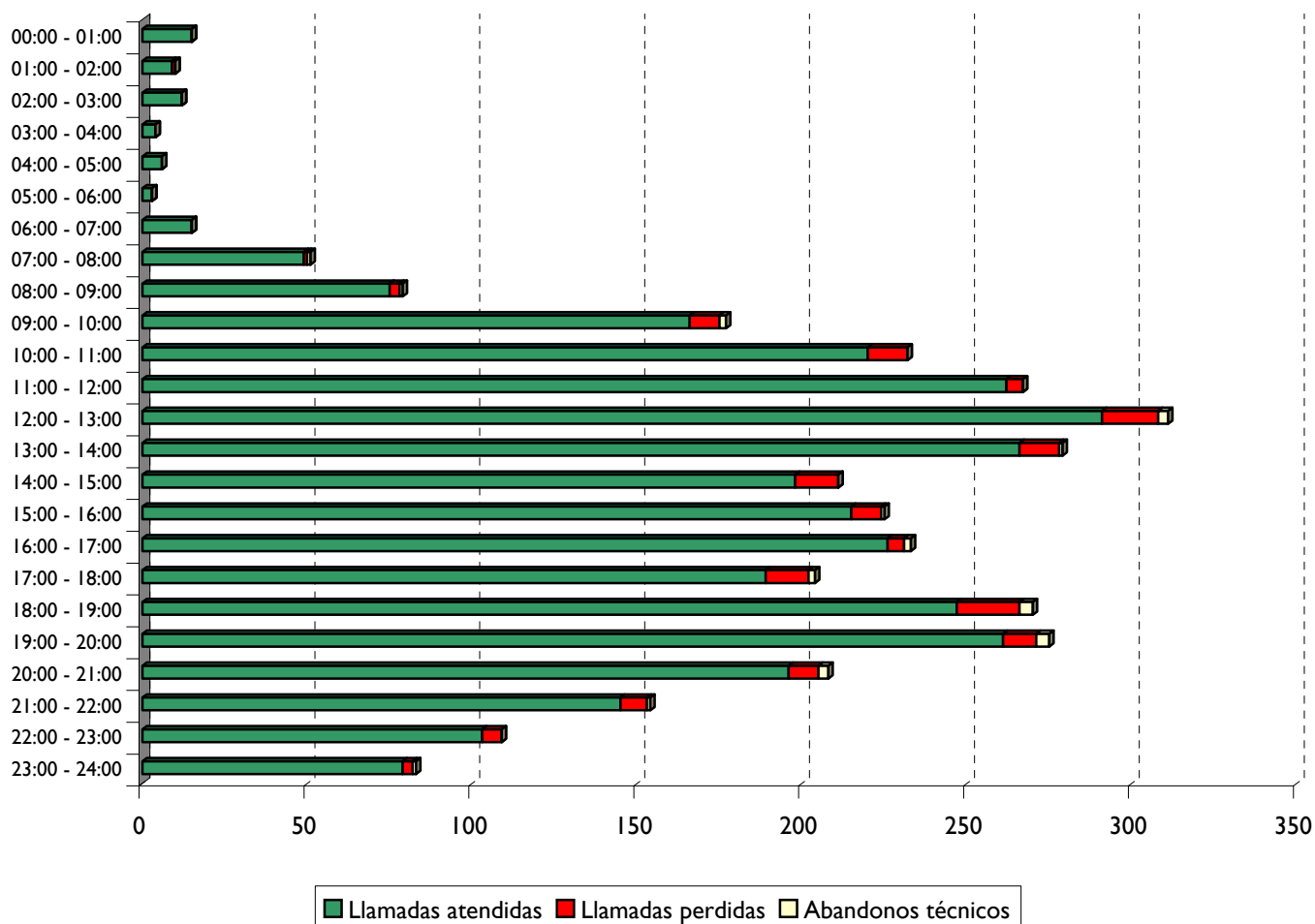
RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2010		
Llamadas atendidas	3.252	94,73%
Llamadas perdidas	155	4,52%
Abandonos técnicos	26	0,76%
TOTAL	3.433	100,00%



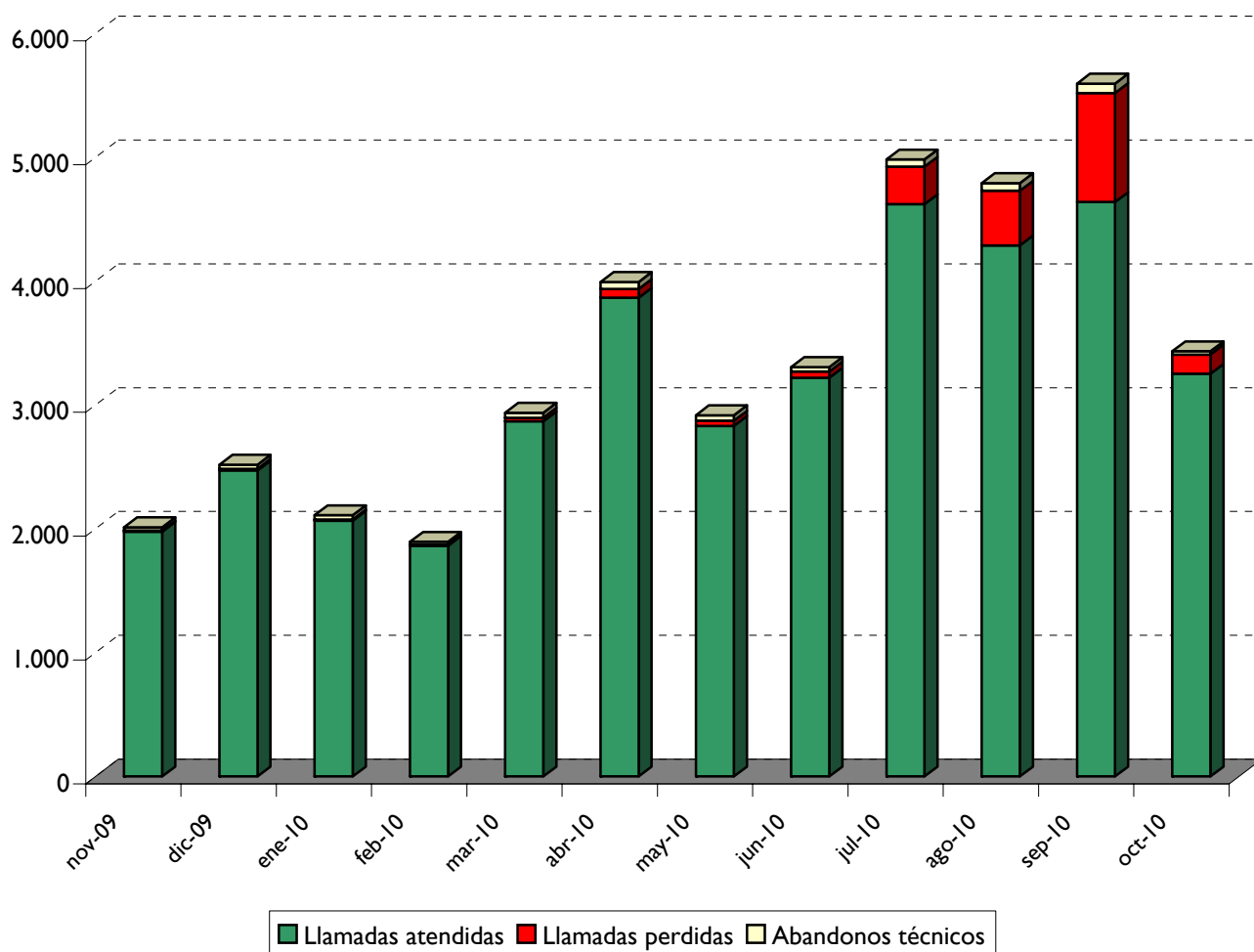
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - octubre 2010





Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

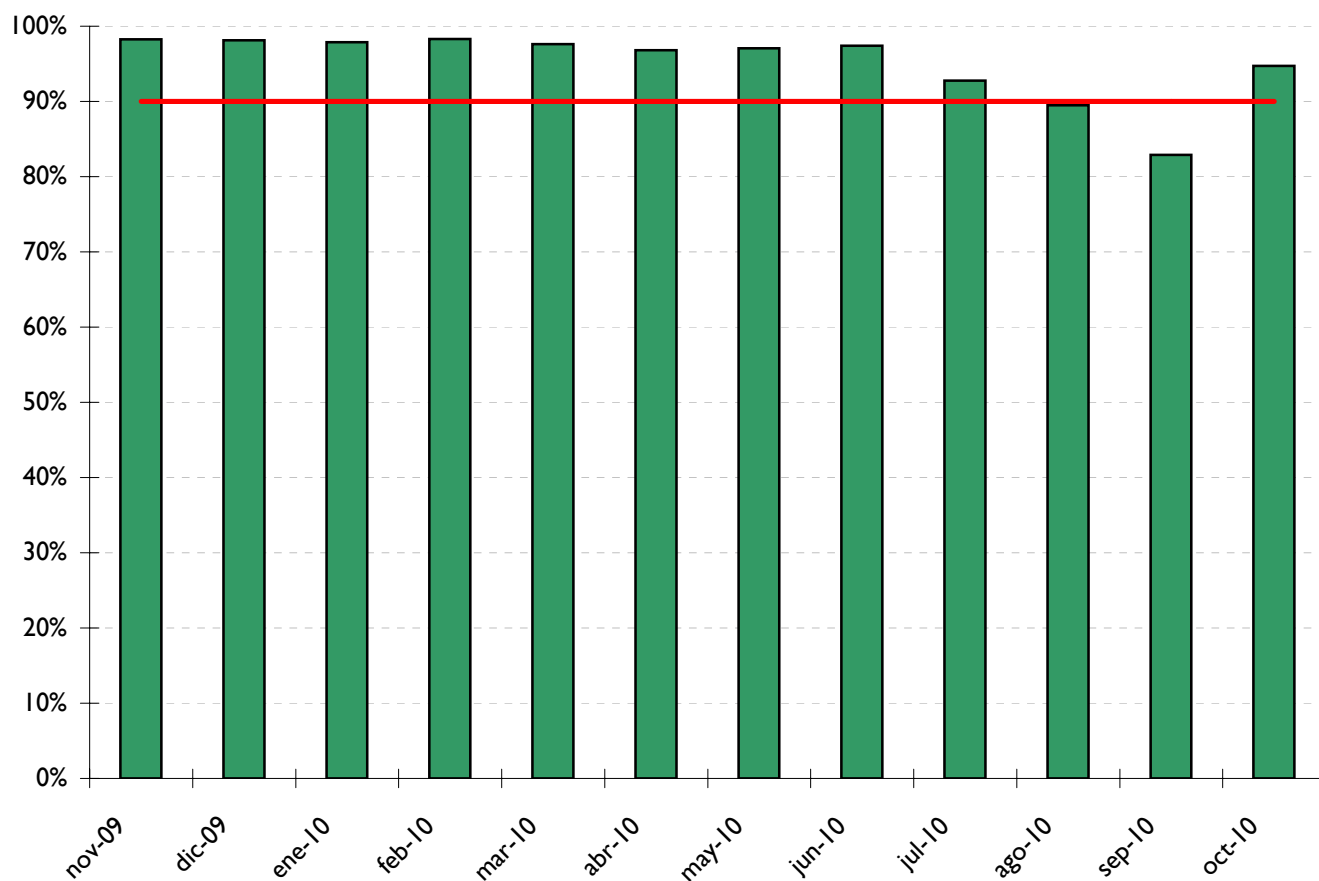
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

octubre 2010	
Total llamadas	3.433
Llamadas atendidas	3.252
ÍNDICE DE COBERTURA	94,73%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





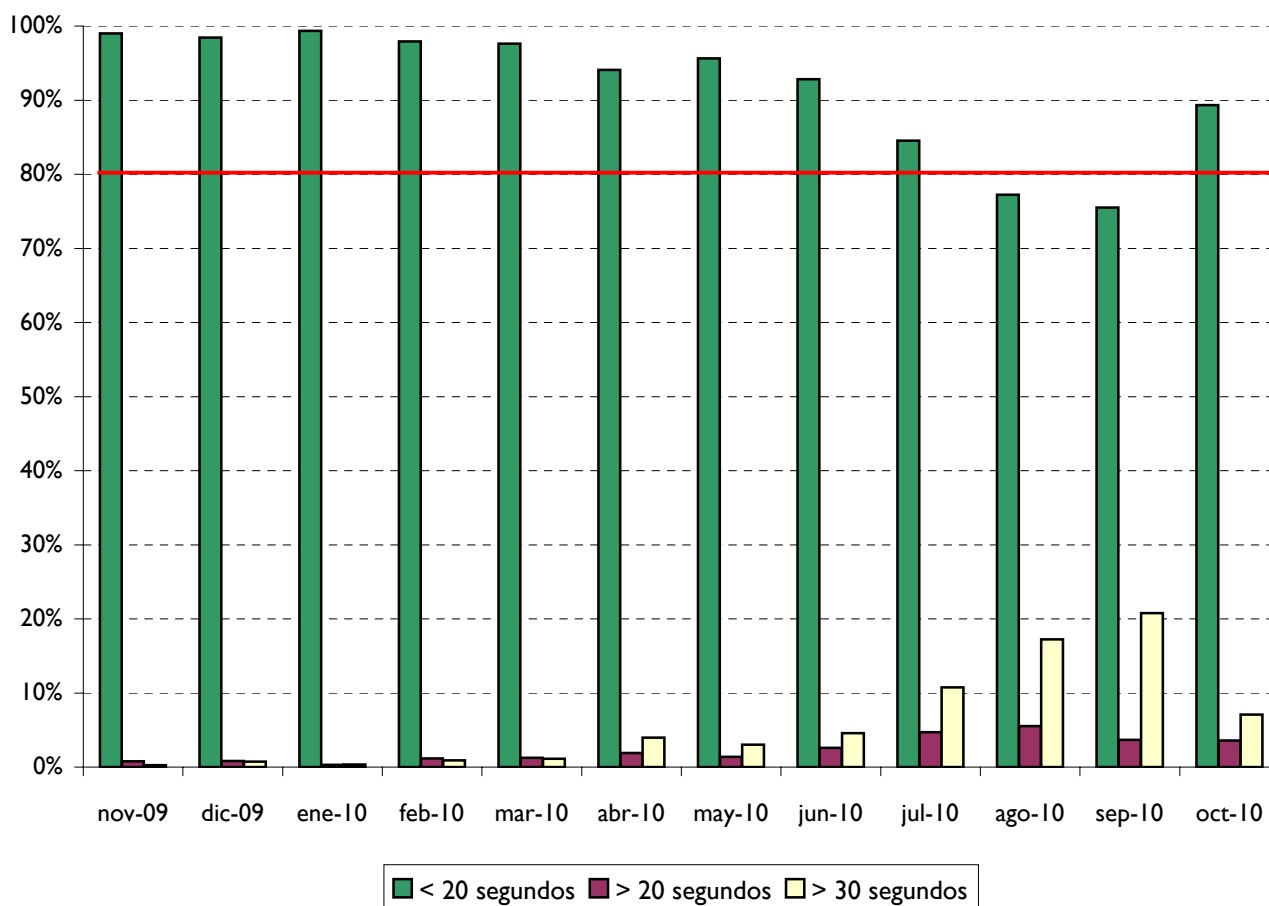
Tiempos de espera

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.

octubre 2010			
< 20 segundos	2.905	89,33%	➔ Objetivo cumplido
> 20 segundos	117	3,60%	
> 30 segundos	230	7,07%	➔ Objetivo no cumplido
	3.252	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:
El índice de abandonos no debe ser superior al 7%

octubre 2010	
Total llamadas	3.433
Llamadas abandonadas	155
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,52%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

