



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*

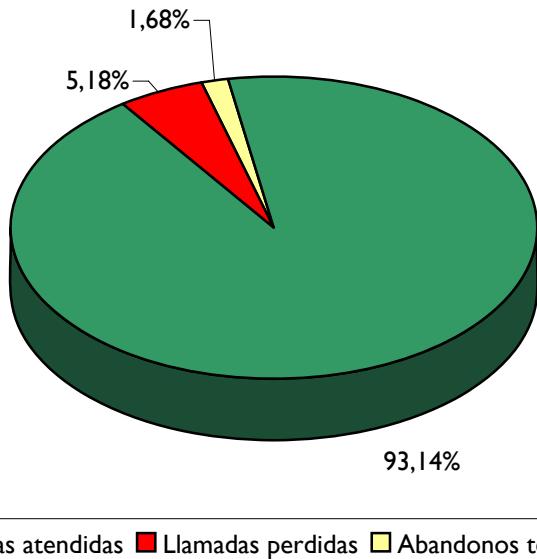


CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

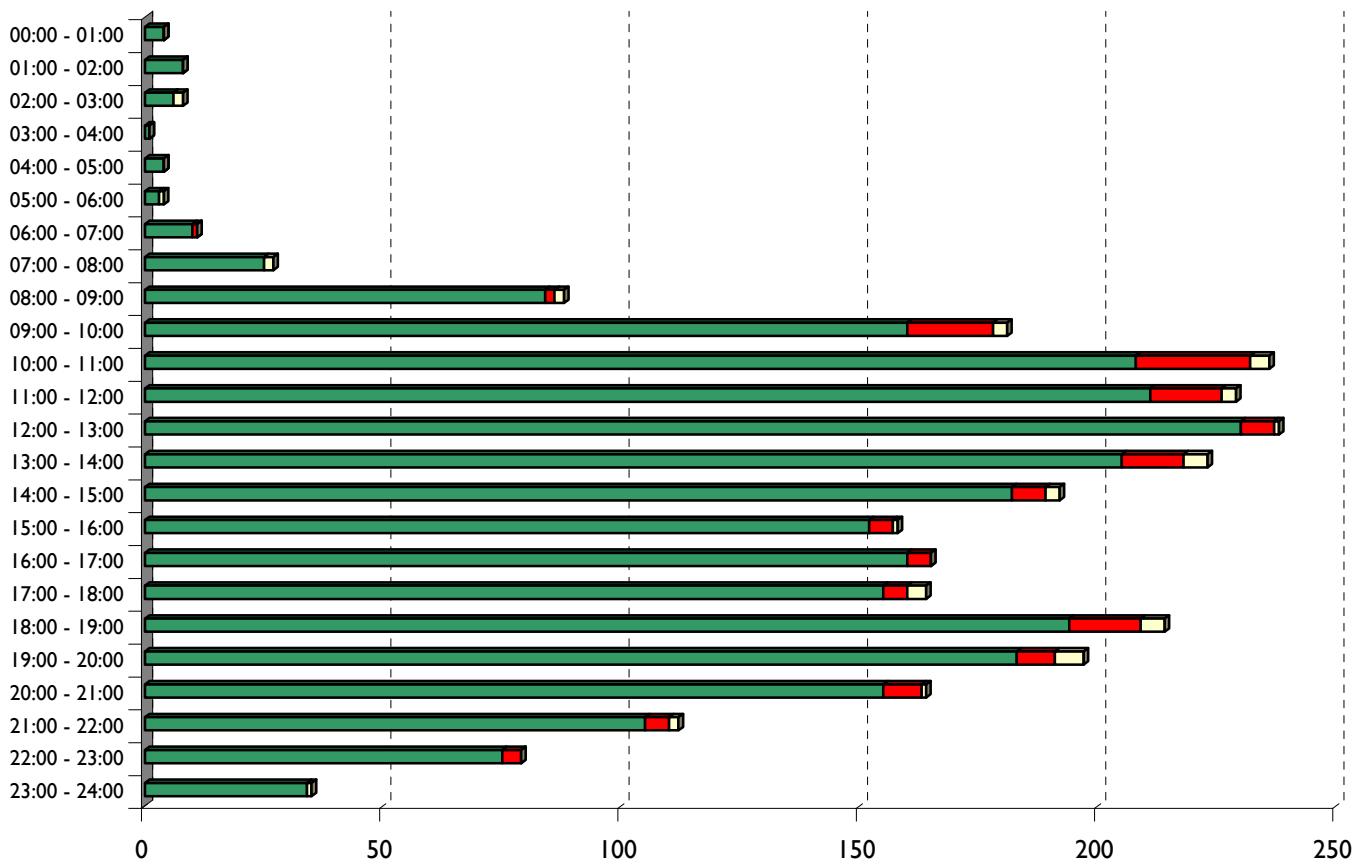
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2010

RESUMEN DE LLAMADAS

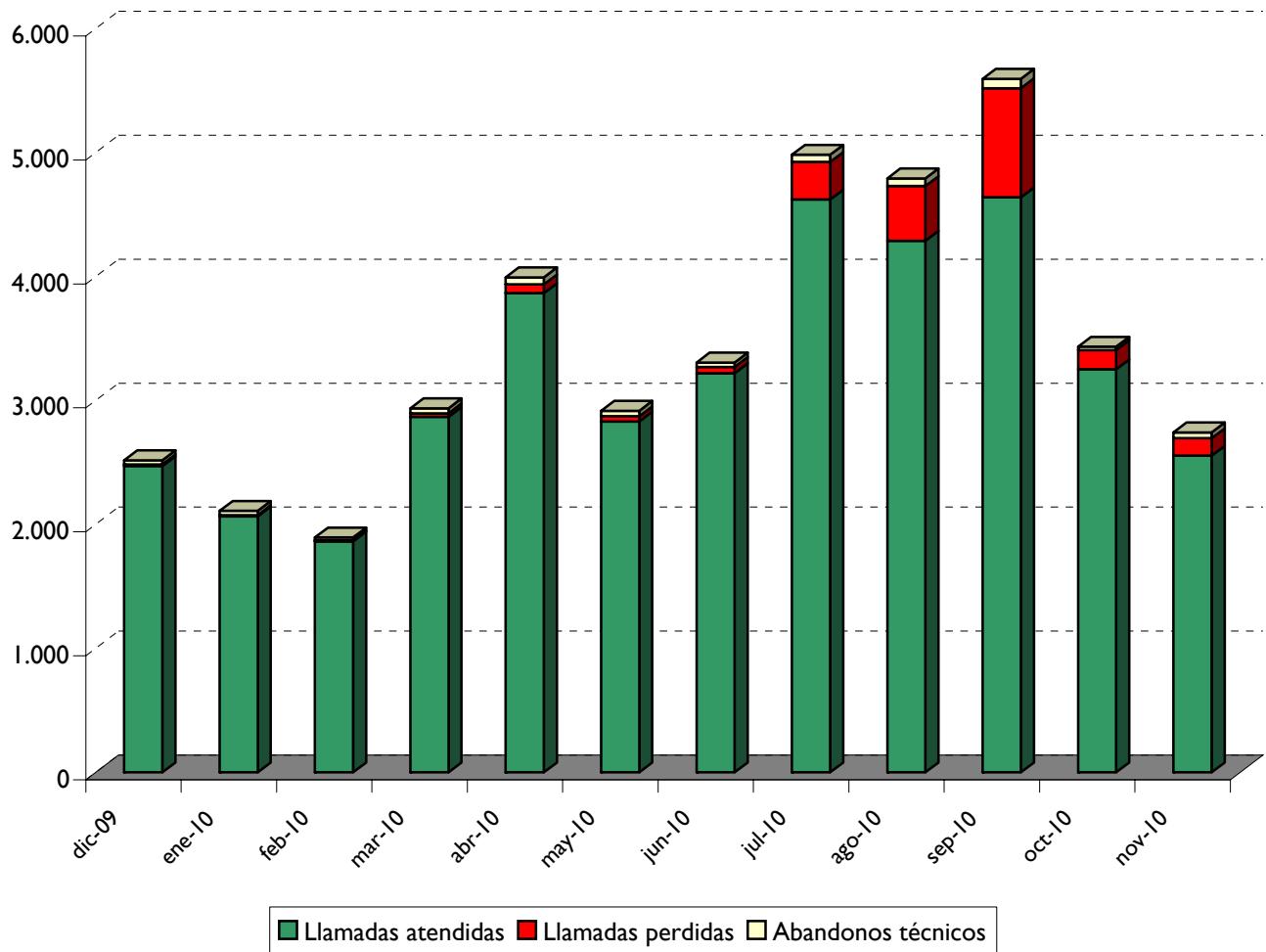
noviembre 2010		
Llamadas atendidas	2.554	93,14%
Llamadas perdidas	142	5,18%
Abandonos técnicos	46	1,68%
TOTAL	2.742	100,00%



Desglose por franja horaria - noviembre 2010



Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

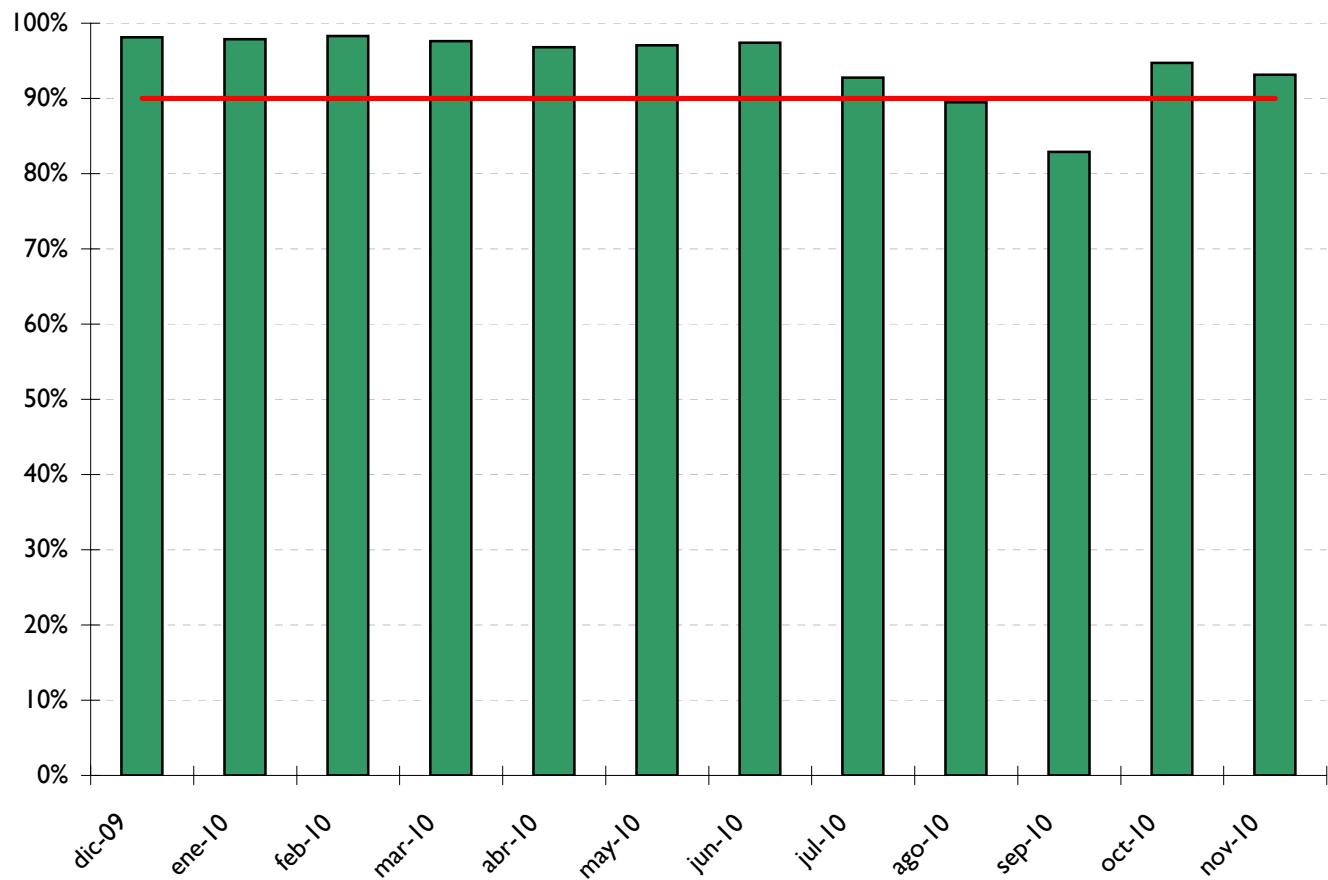
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 90%

noviembre 2010	
Total llamadas	2.742
Llamadas atendidas	2.554
ÍNDICE DE COBERTURA	93,14%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura



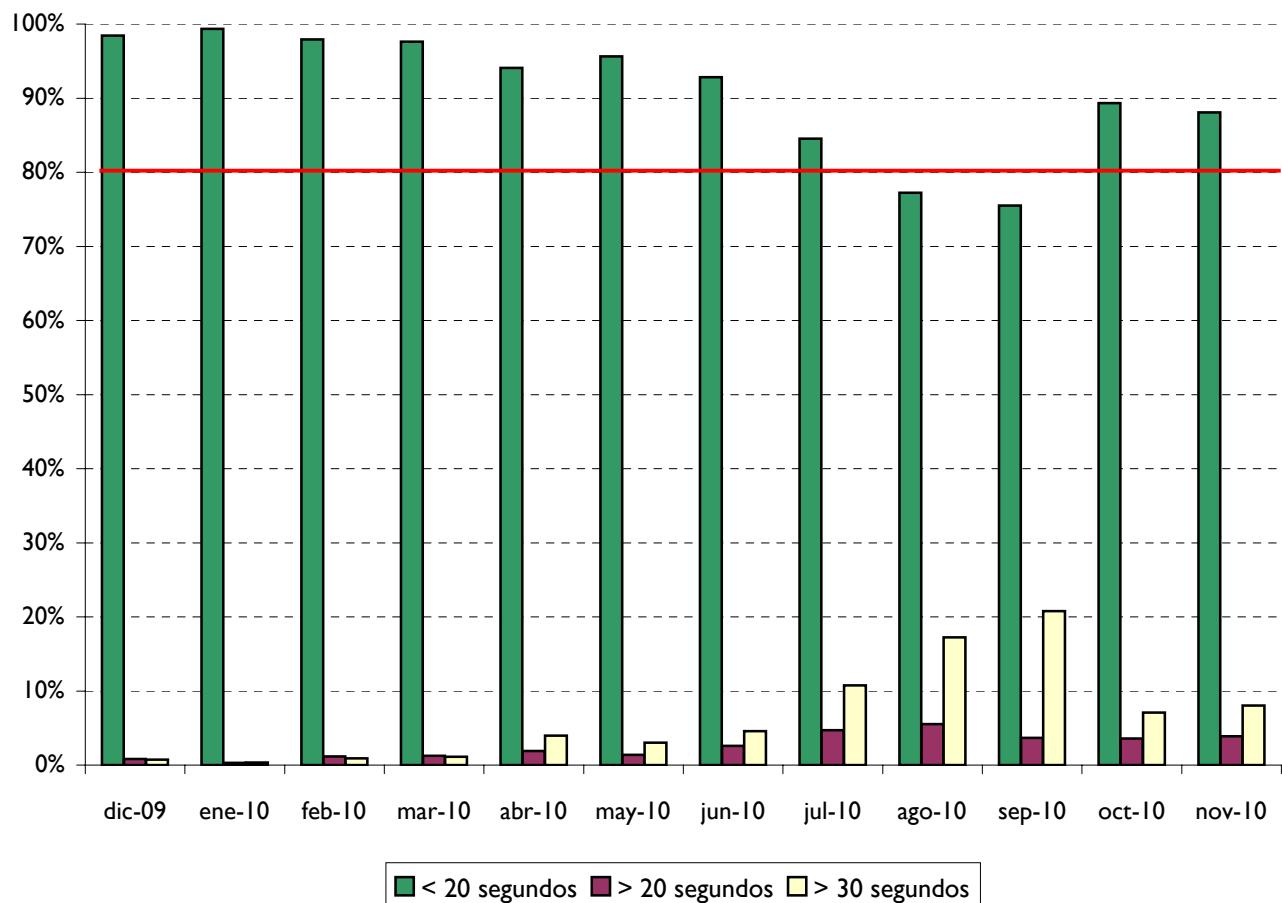
Tiempos de espera

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 2010			
< 20 segundos	2.250	88,10%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	99	3,88%	
> 30 segundos	205	8,03%	→ Objetivo no cumplido
2.554			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 2010	
Total llamadas	2.742
Llamadas abandonadas	142
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,18%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de abandonos

