



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

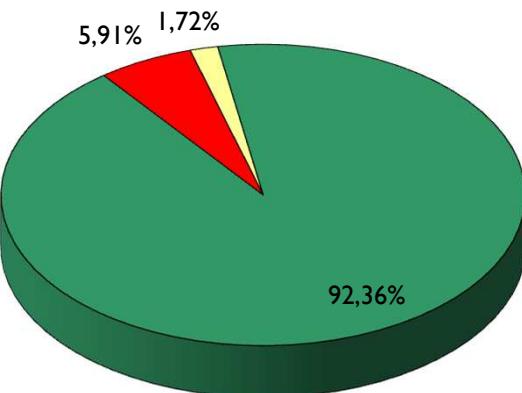
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2011



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2011

Llamadas atendidas	6.640	92,36%
Llamadas perdidas	425	5,91%
Abandonos técnicos	124	1,72%
TOTAL	7.189	100,00%

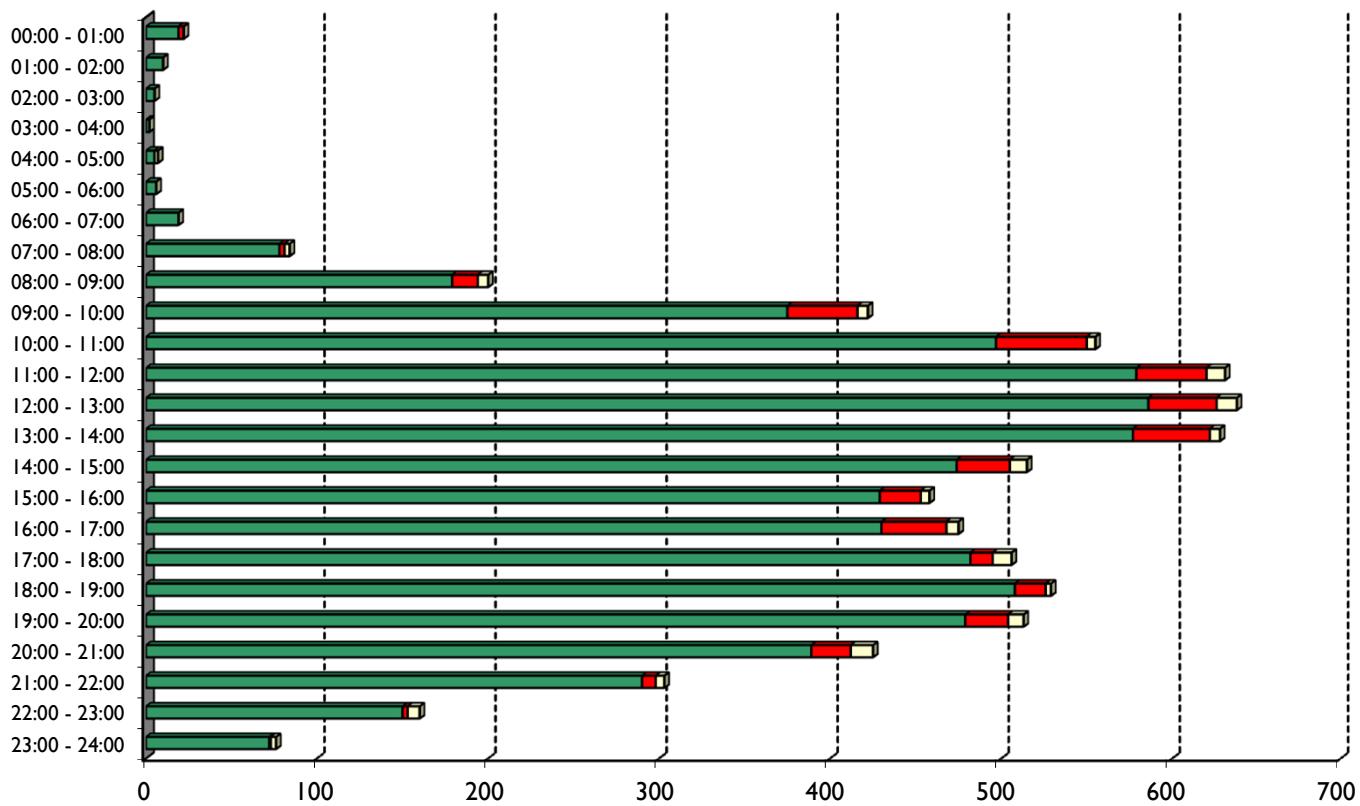


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	3.533	49,14%
Estación Plaza de Armas	3.656	50,86%

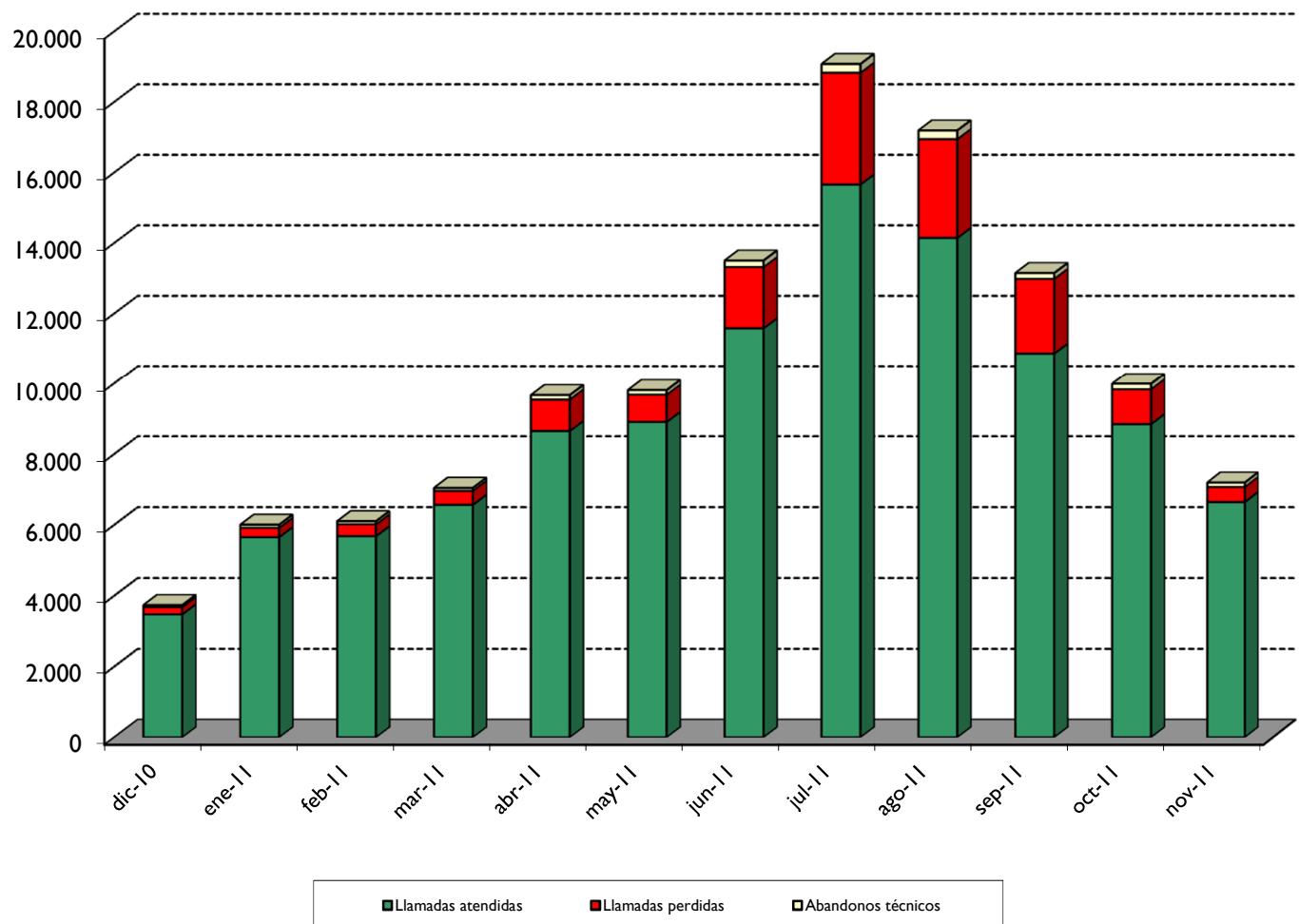
■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Desglose por franja horaria - noviembre 2011



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Indice de cobertura

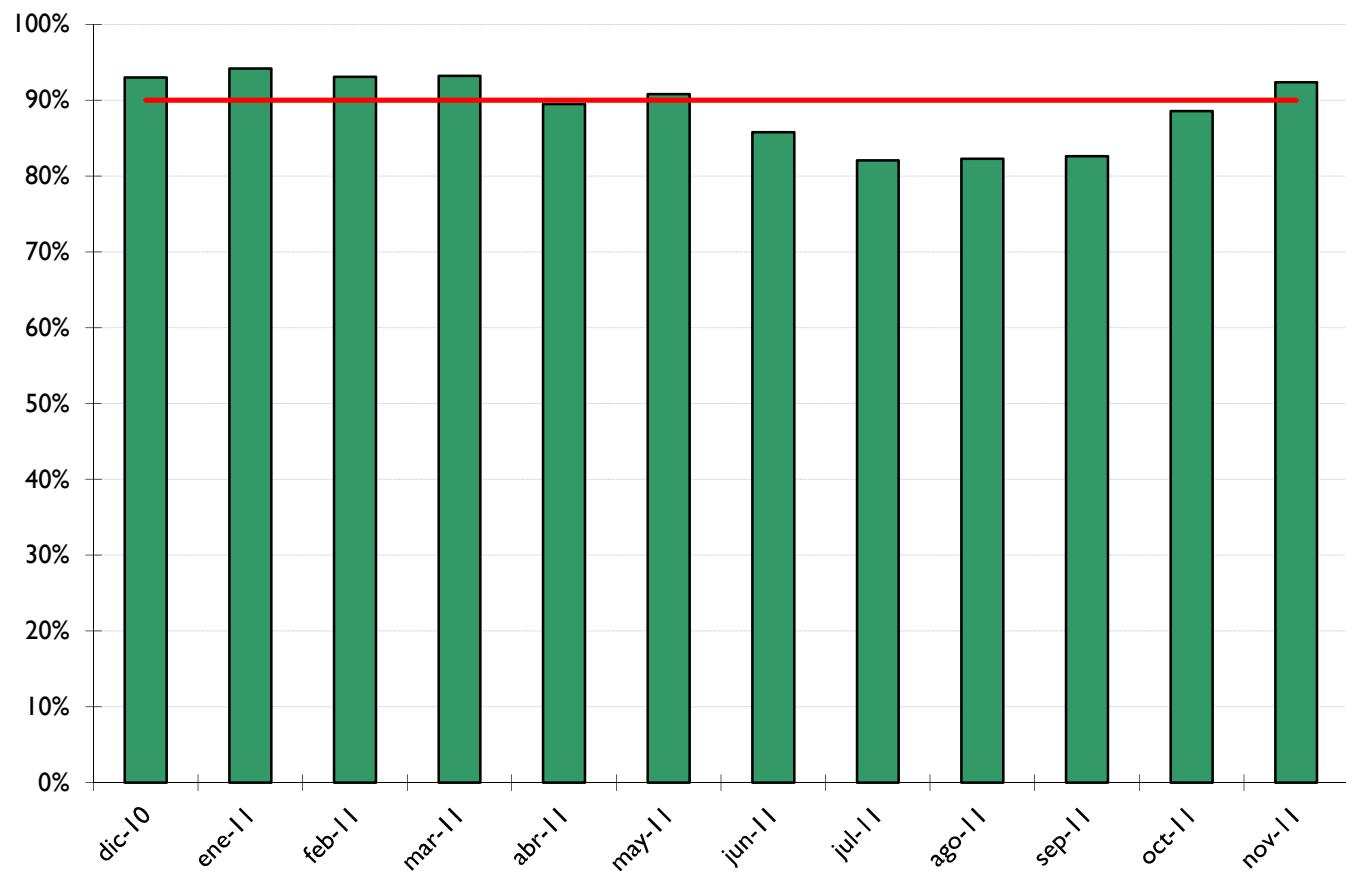
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

noviembre 2011	
Total llamadas	7.189
Llamadas atendidas	6.640
ÍNDICE DE COBERTURA	92,36%

→ Objetivo no cumplido

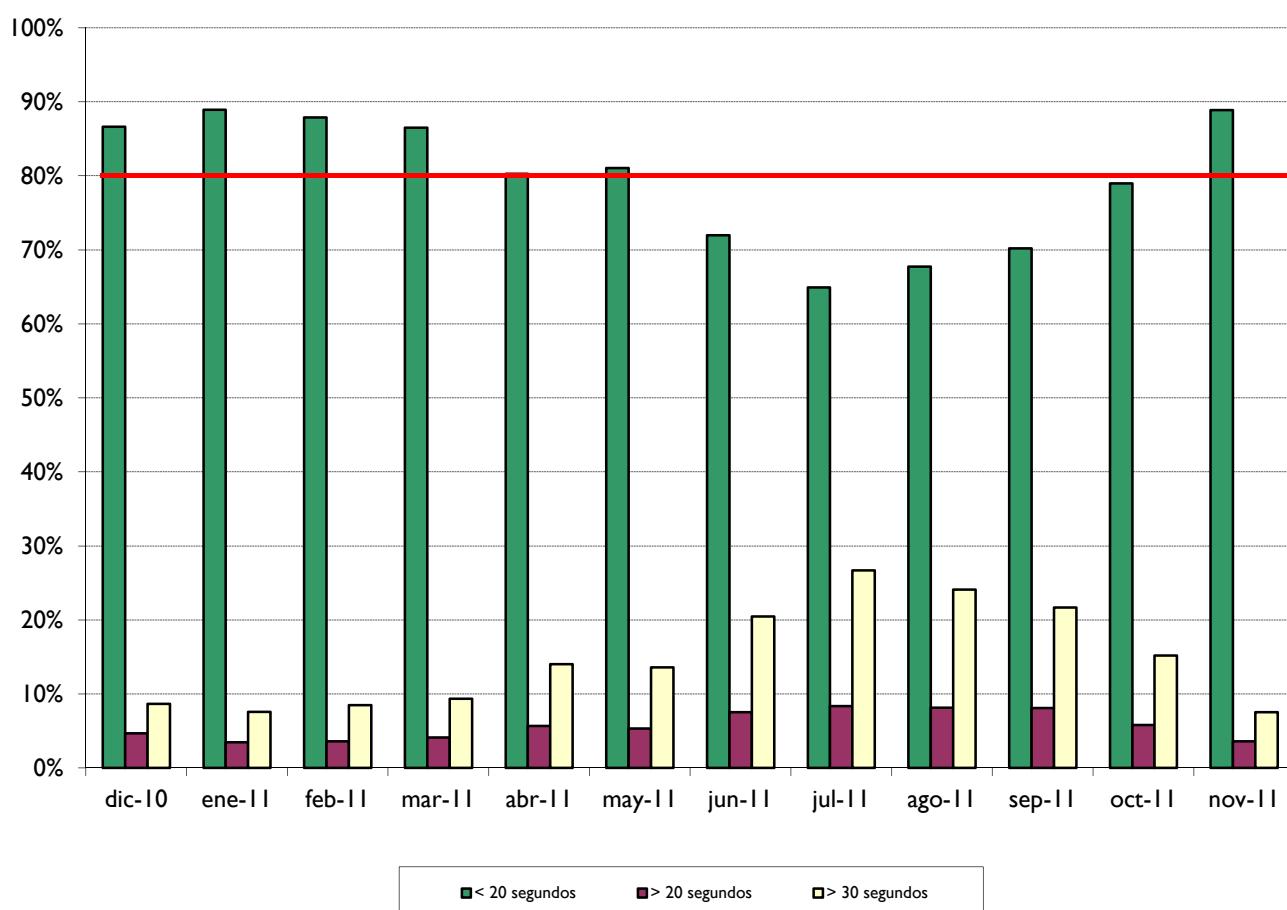
Evolución del índice de cobertura



**Tiempos de espera****Objetivo de calidad:**

Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2011		
< 20 segundos	5.902	88,89%
> 20 segundos	238	3,58%
> 30 segundos	500	7,53%
	6.640	100,00%

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

noviembre 2011	
Total llamadas	7.189
Llamadas abandonadas	425
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,91%
	→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

