



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

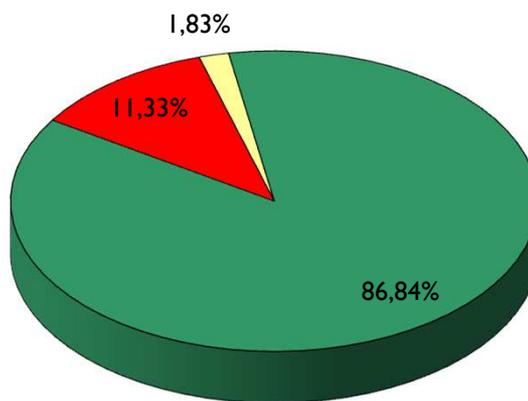
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2012



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2012

Llamadas atendidas	9.533	86,84%
Llamadas perdidas	1.244	11,33%
Abandonos técnicos	201	1,83%
TOTAL	10.978	100,00%

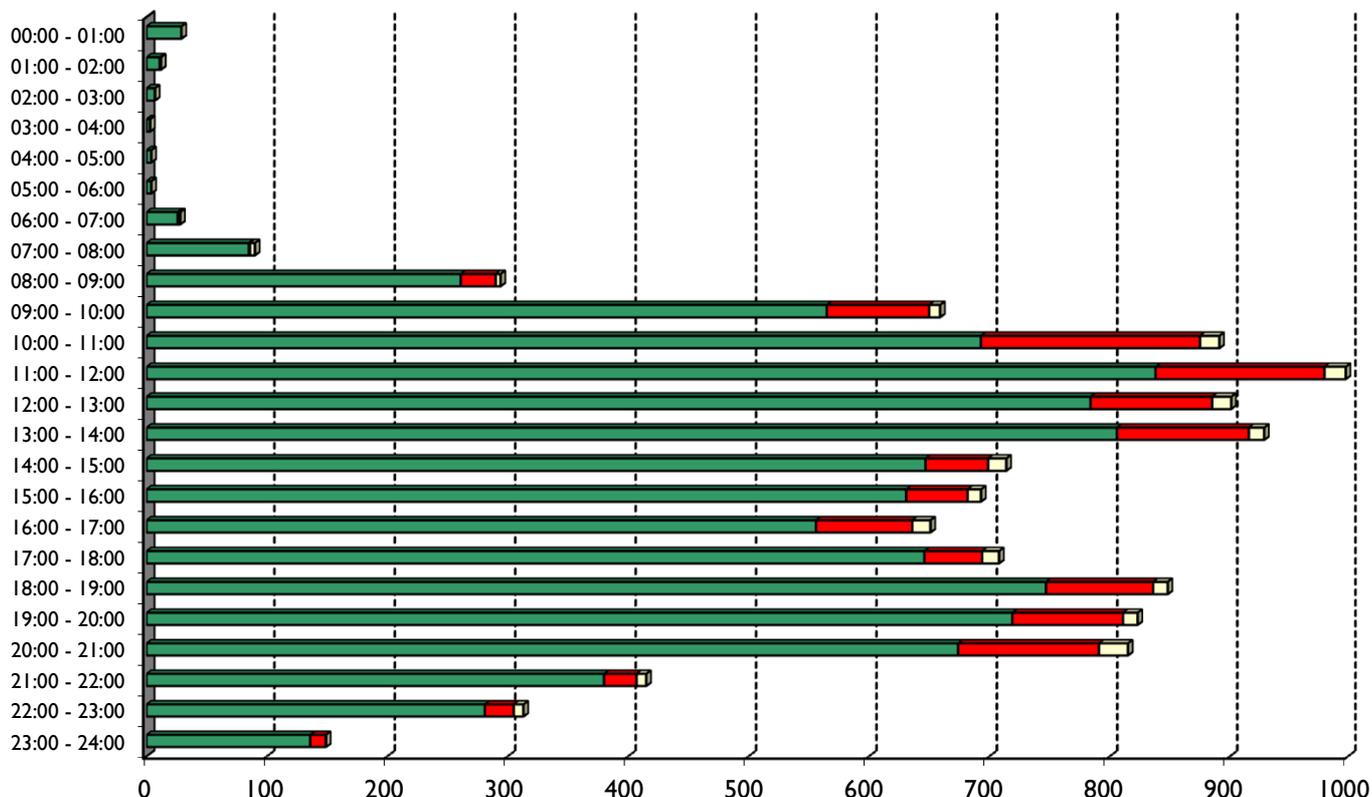


Desglose de llamadas atendidas

Ámbito metropolitano	5.577	50,80%
Estación Plaza de Armas	5.401	49,20%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

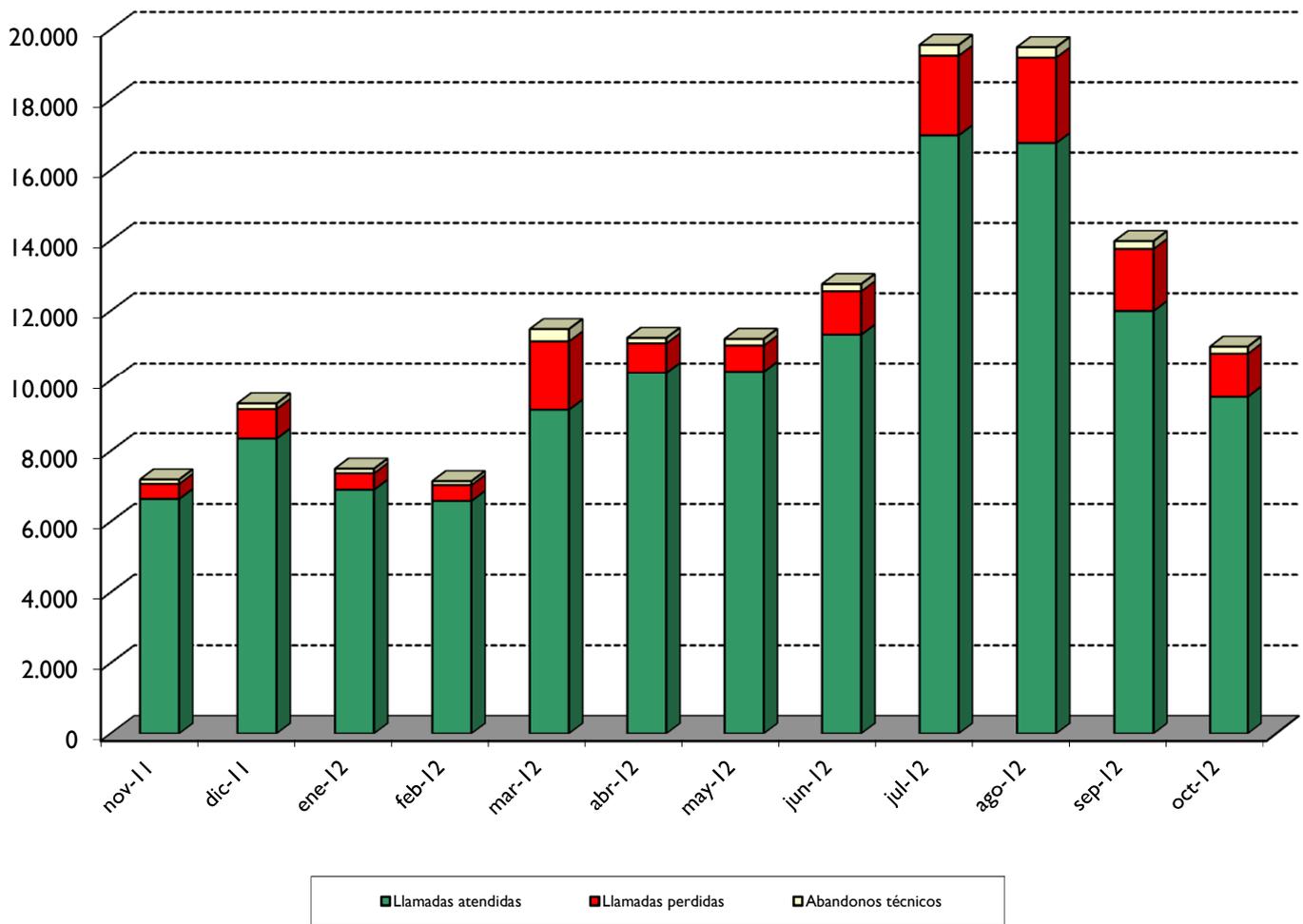
Desglose por franja horaria - octubre 2012



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

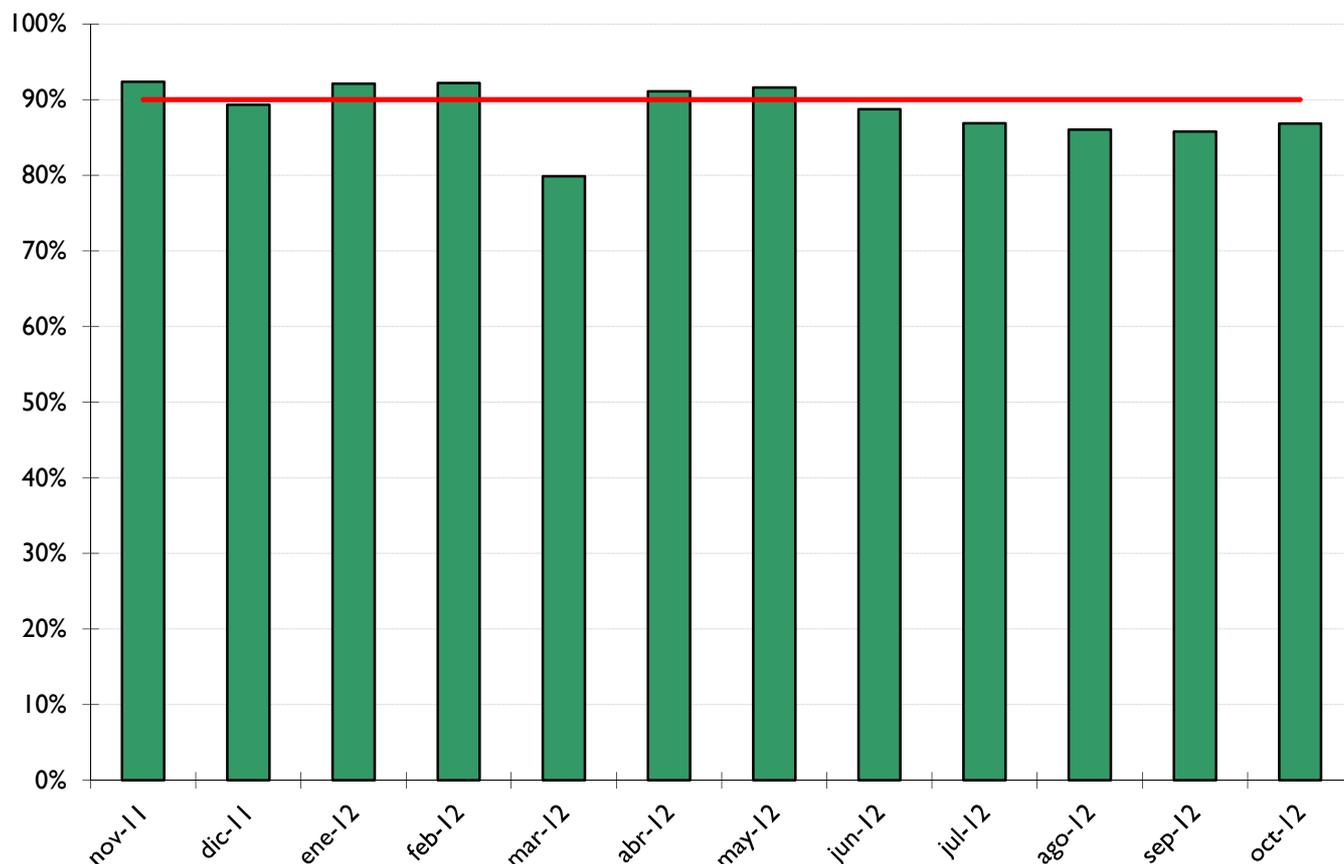
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2012	
Total llamadas	10.978
Llamadas atendidas	9.533
ÍNDICE DE COBERTURA	86,84%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

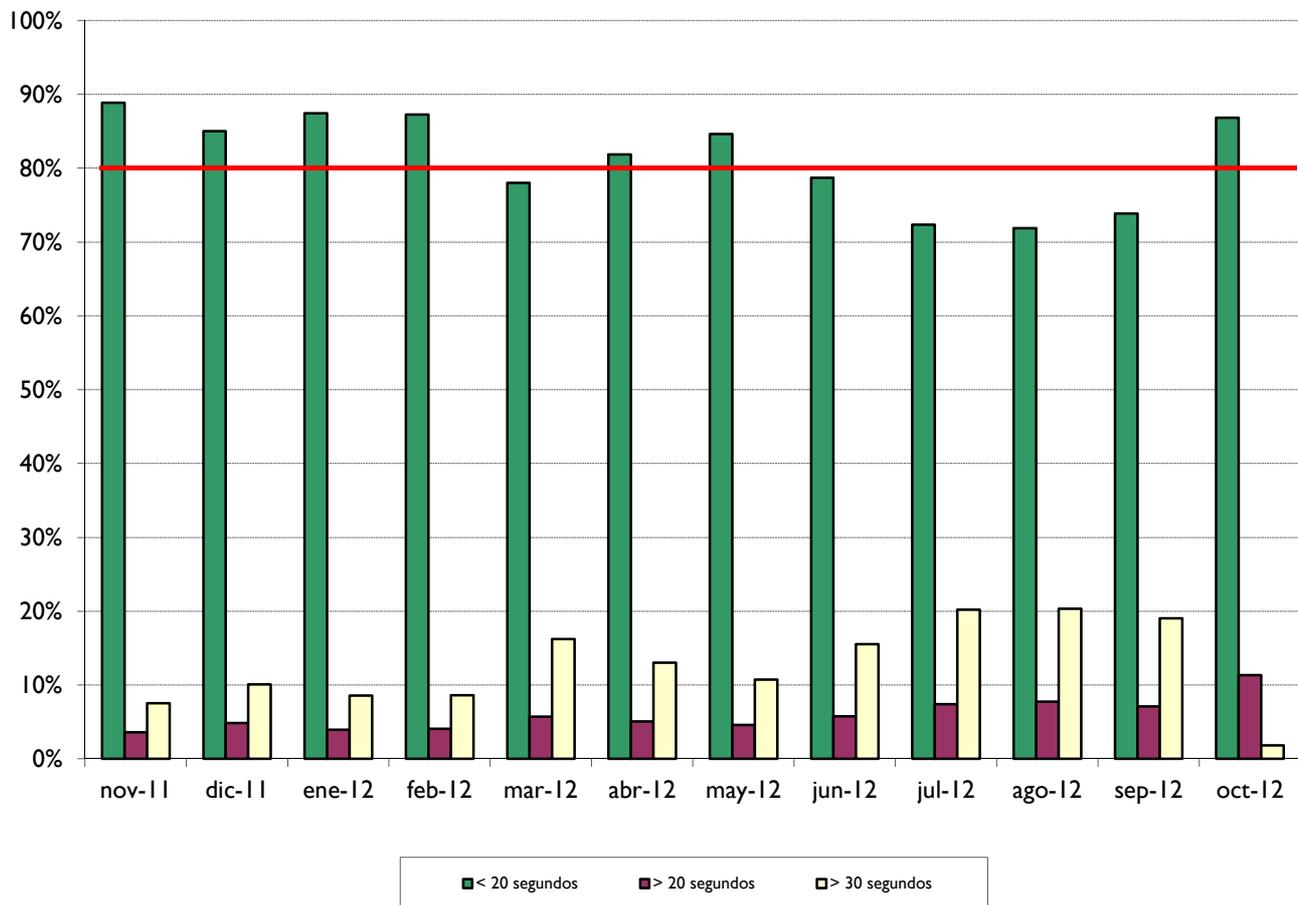
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

octubre 2012		
< 20 segundos	9.533	86,84%
> 20 segundos	1.244	11,33%
> 30 segundos	201	1,83%
	10.978	100,00%

→ Objetivo cumplido

→ Objetivo no cumplido

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2012	
Total llamadas	10.978
Llamadas abandonadas	1.244
ÍNDICE DE ABANDONOS	11,33%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

