



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



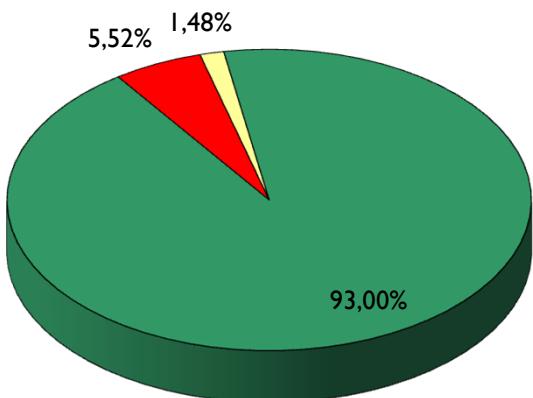
CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2014

RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2014

Llamadas atendidas	13.523	93,00%
Llamadas perdidas	803	5,52%
Abandonos técnicos	215	1,48%
TOTAL	14.541	100,00%

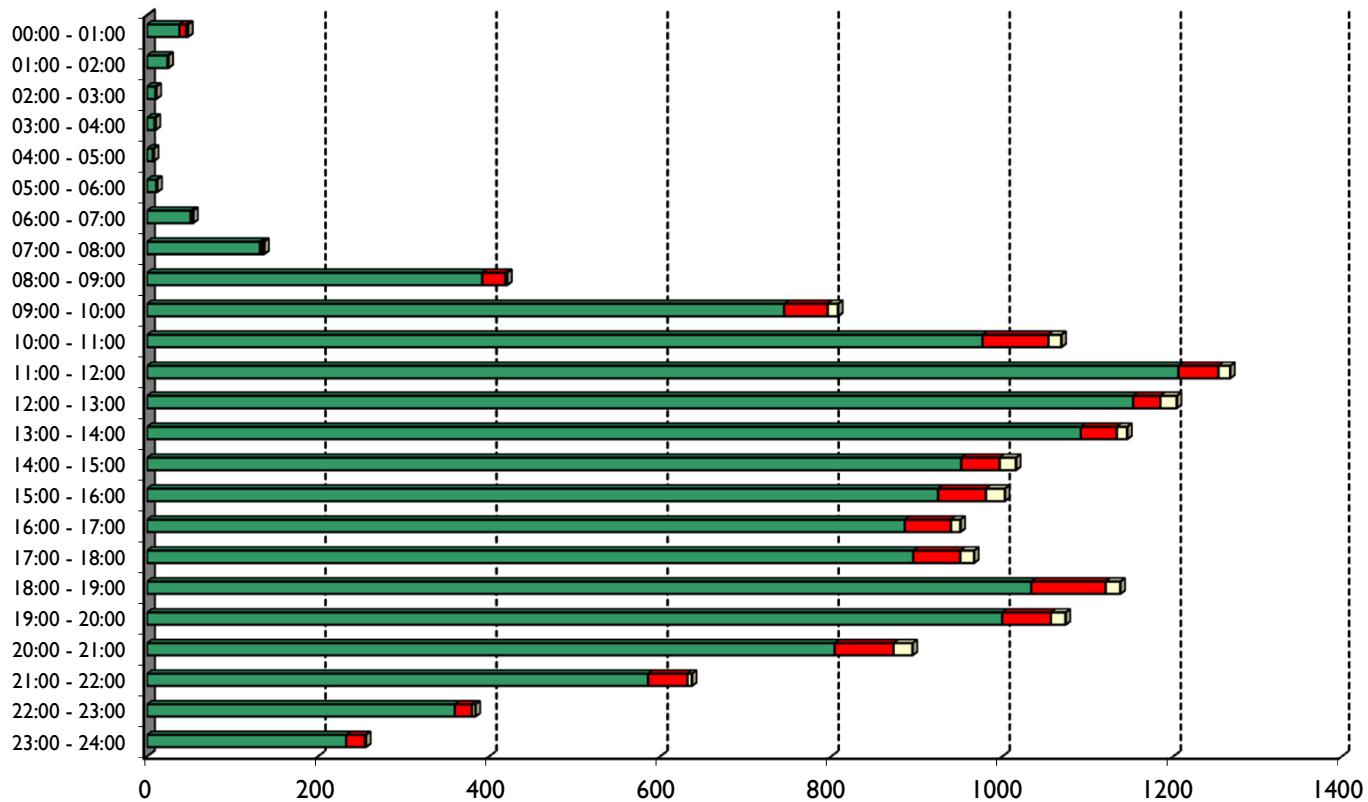


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.721	53,10%
Estación Plaza de Armas	6.820	46,90%

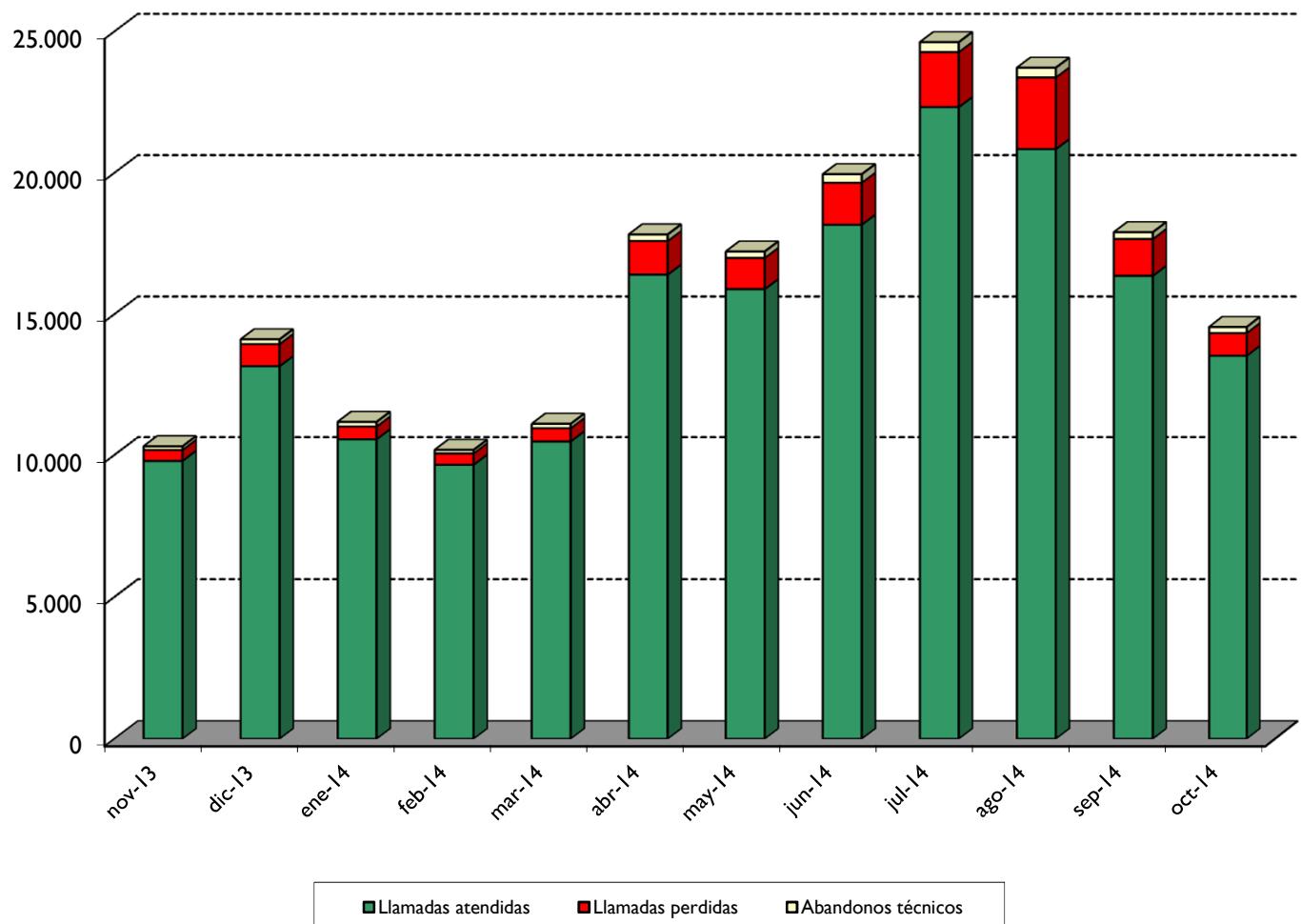
■ Llamadas atendidas	■ Llamadas perdidas	■ Abandonos técnicos
----------------------	---------------------	----------------------

Desglose por franja horaria - octubre 2014



■ Llamadas atendidas	■ Llamadas perdidas	■ Abandonos técnicos
----------------------	---------------------	----------------------

Cobertura de llamadas - Evolución



INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

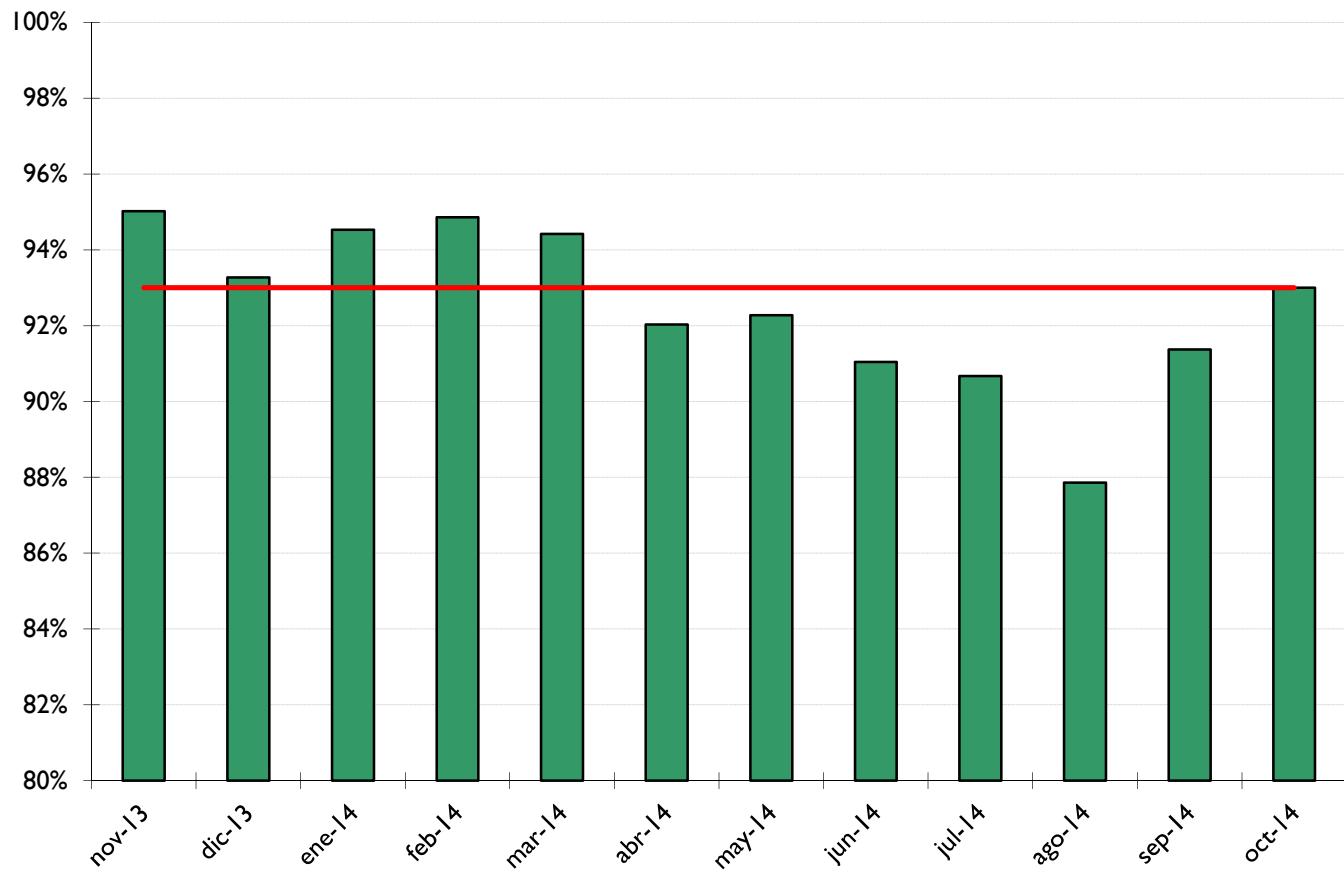
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2014	
Total llamadas	14.541
Llamadas atendidas	13.523
ÍNDICE DE COBERTURA	93,00%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura



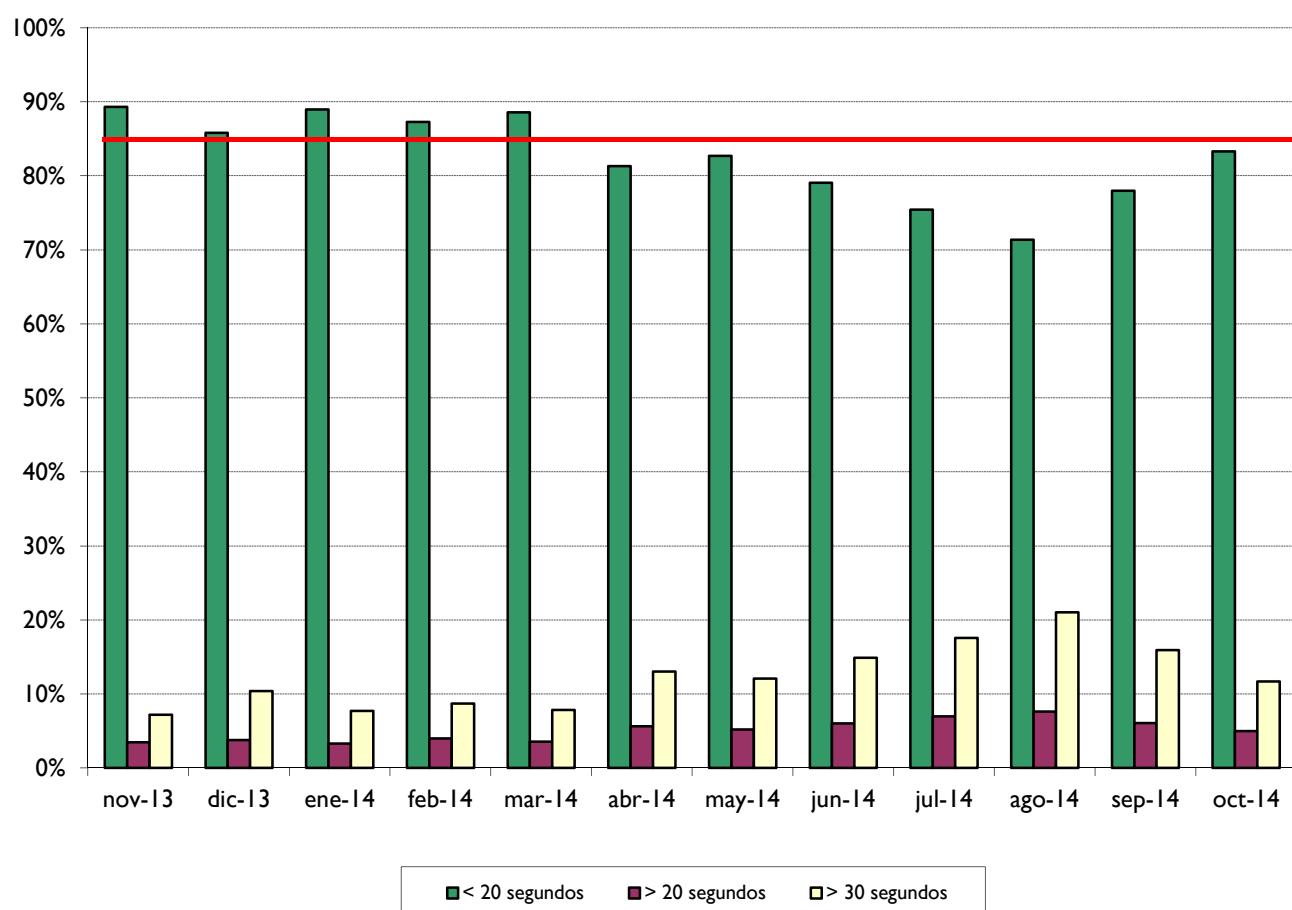
Tiempos de espera

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 2014		
< 20 segundos	11.264	83,30%
> 20 segundos	676	5,00%
> 30 segundos	1.583	11,71%
13.523		100,00%

Evolución de los tiempos de espera



Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

octubre 2014	
Total llamadas	14.541
Llamadas abandonadas	803
ÍNDICE DE ABANDONOS	5,52%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

