



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

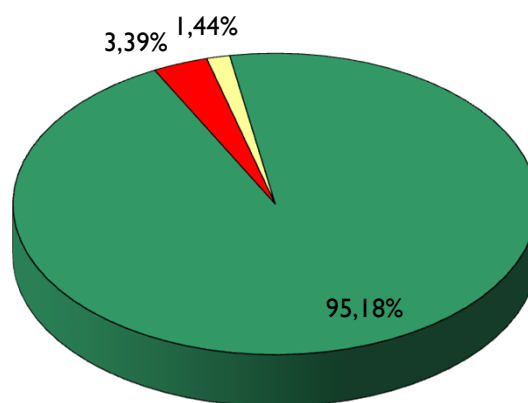
INFORME DE CALIDAD. ENERO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

enero 2015

Llamadas atendidas	10.870	95,18%
Llamadas perdidas	387	3,39%
Abandonos técnicos	164	1,44%
TOTAL	11.421	100,00%

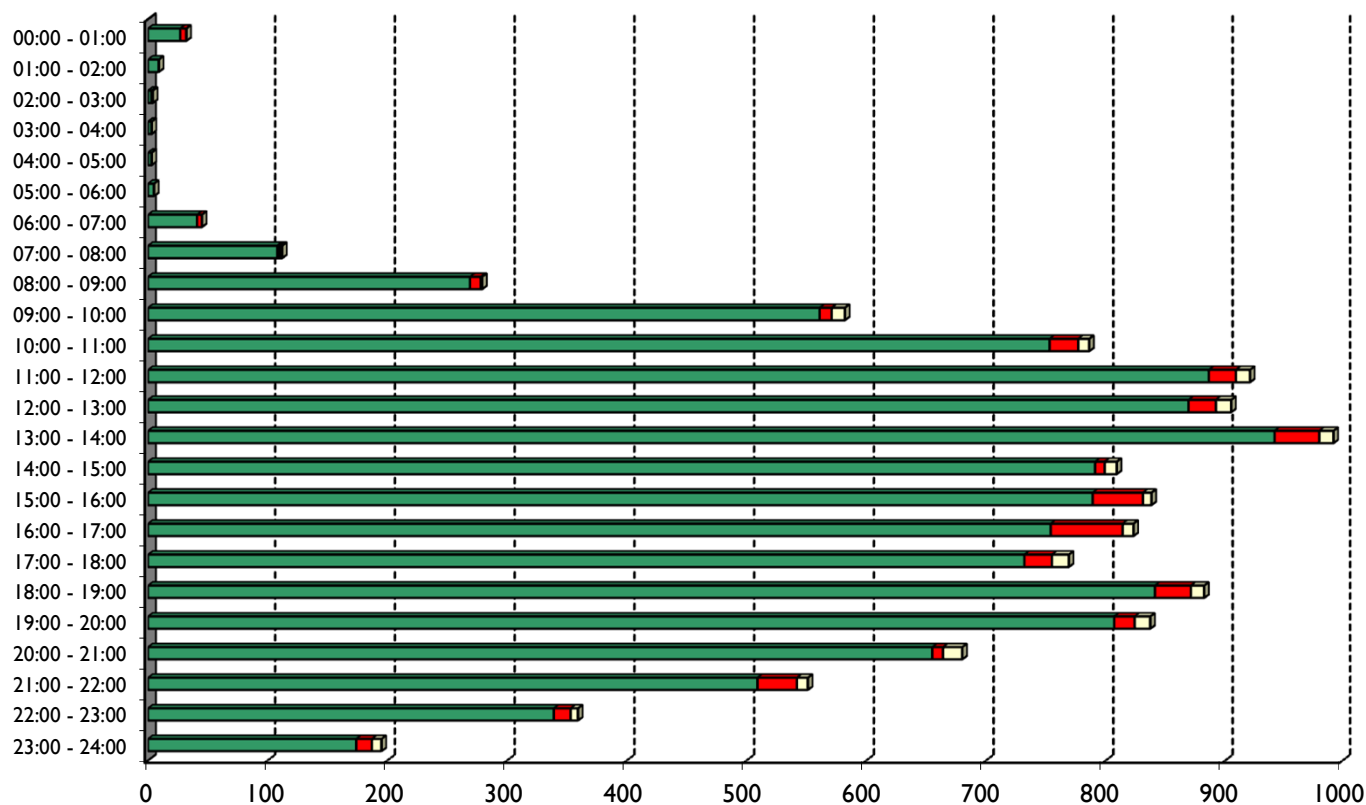


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	6.751	59,11%
Estación Plaza de Armas	4.670	40,89%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

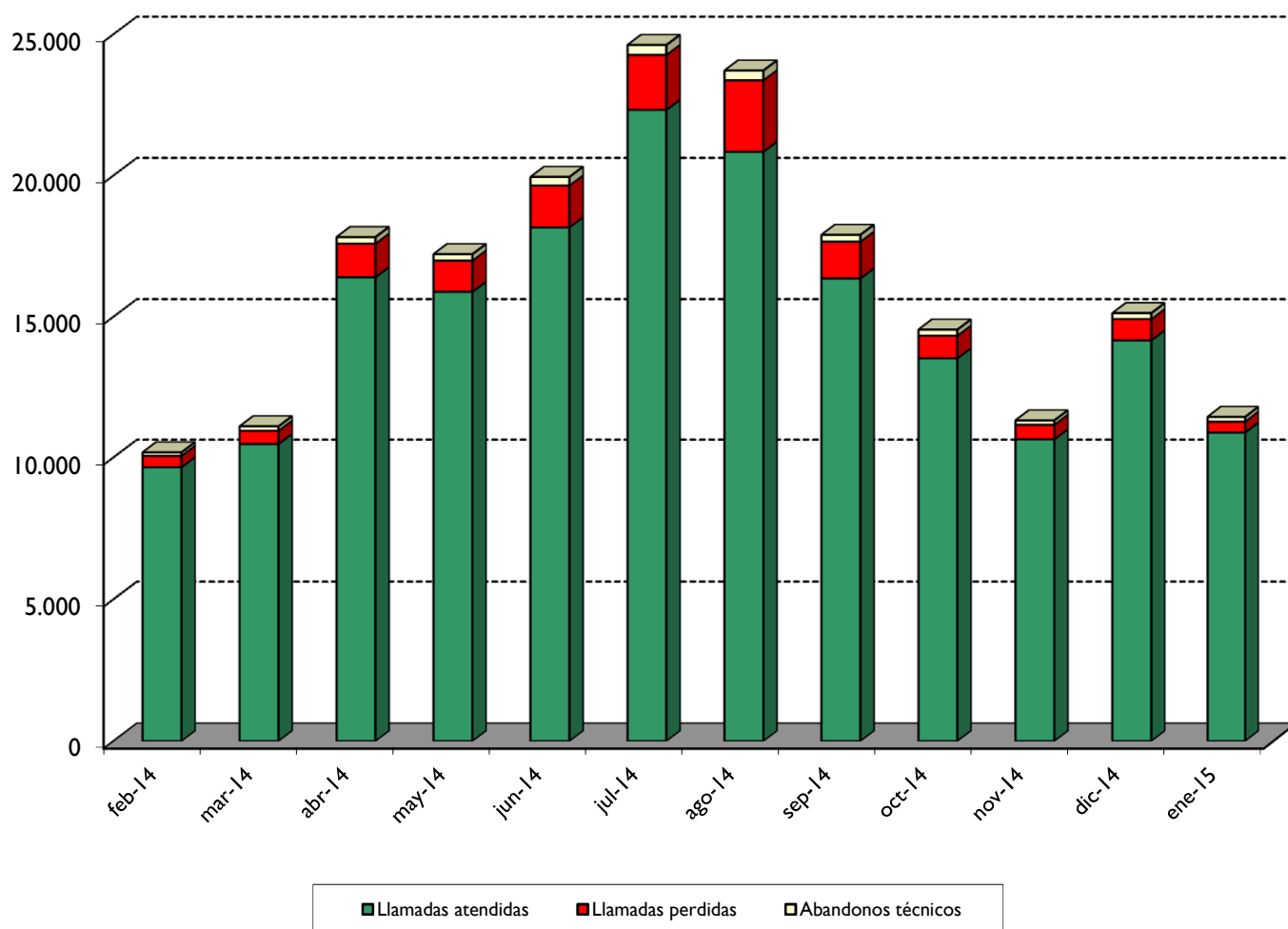
Desglose por franja horaria - enero 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

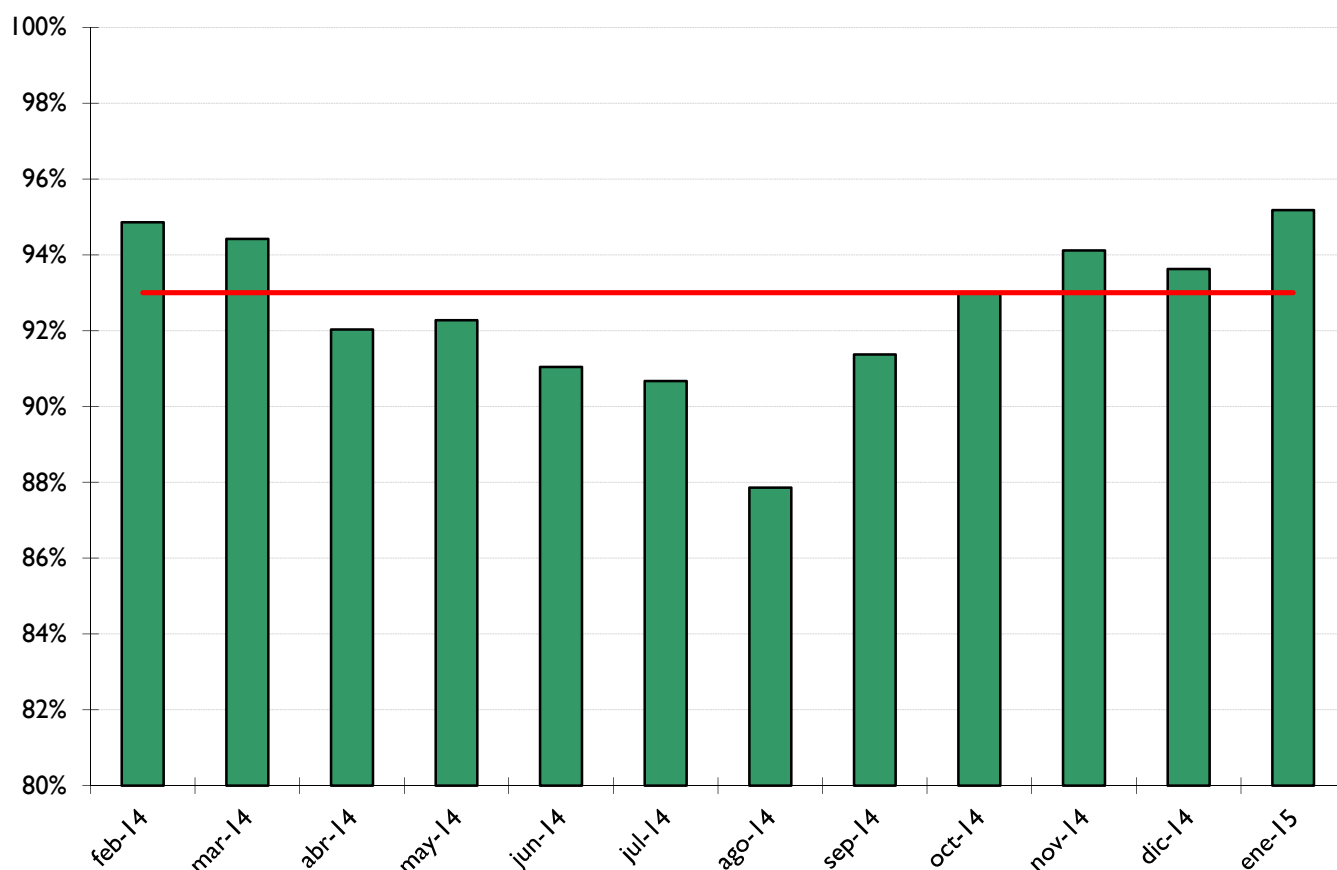
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

enero 2015	
Total llamadas	11.421
Llamadas atendidas	10.870
ÍNDICE DE COBERTURA	95,18%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

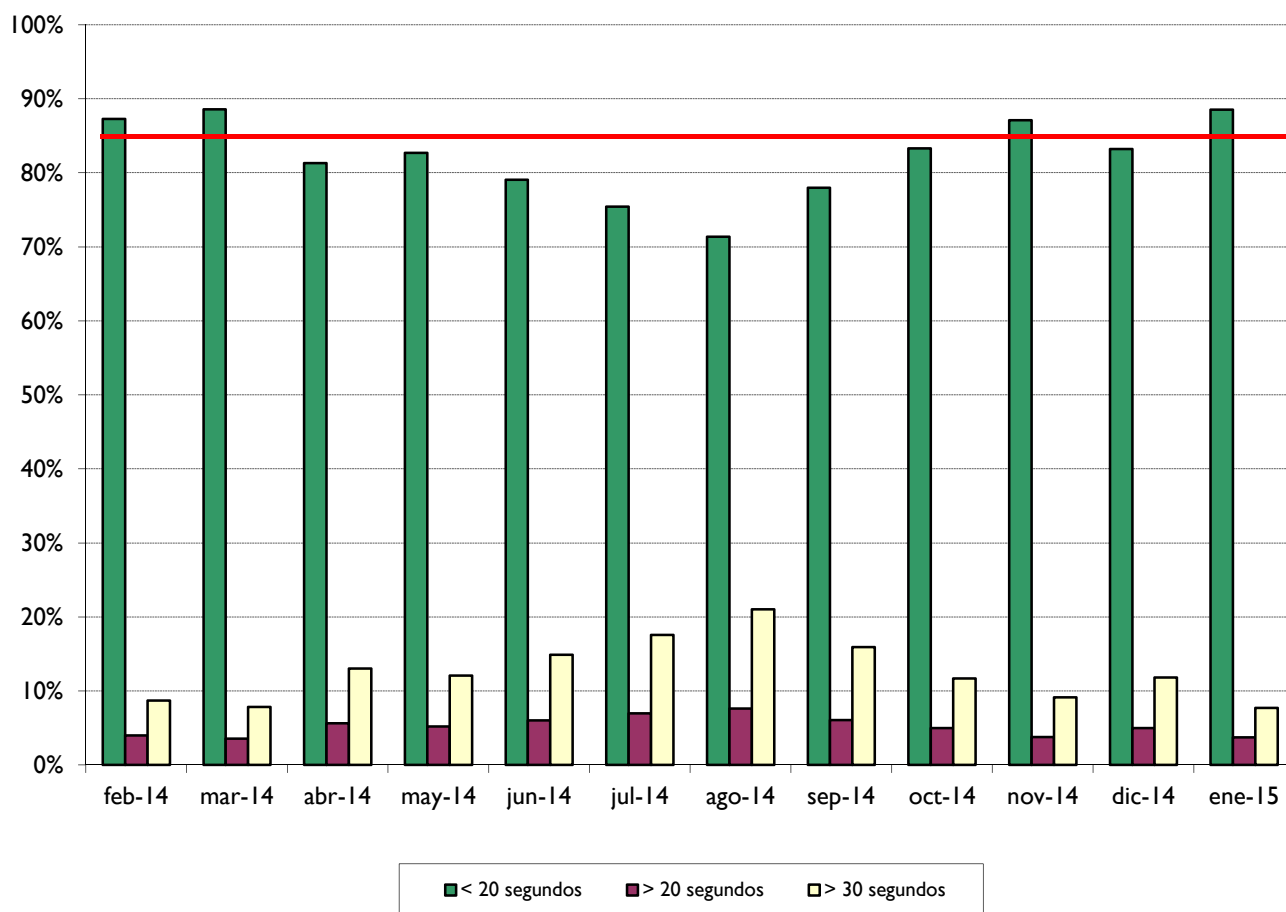
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

enero 2015		
< 20 segundos	9.623	88,53%
> 20 segundos	408	3,75%
> 30 segundos	839	7,72%
	10.870	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%

enero 2015	
Total llamadas	11.421
Llamadas abandonadas	387
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,39%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

