



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

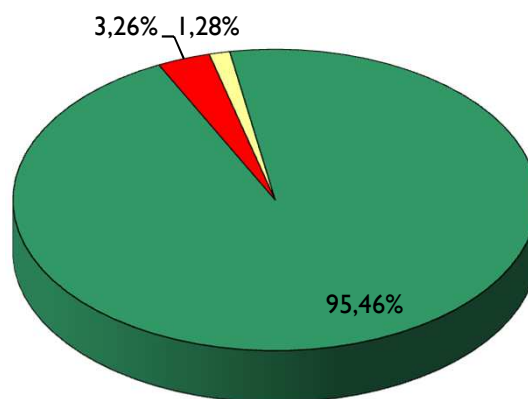
INFORME DE CALIDAD. FEBRERO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

febrero 2015

Llamadas atendidas	9.490	95,46%
Llamadas perdidas	324	3,26%
Abandonos técnicos	127	1,28%
TOTAL	9.941	100,00%

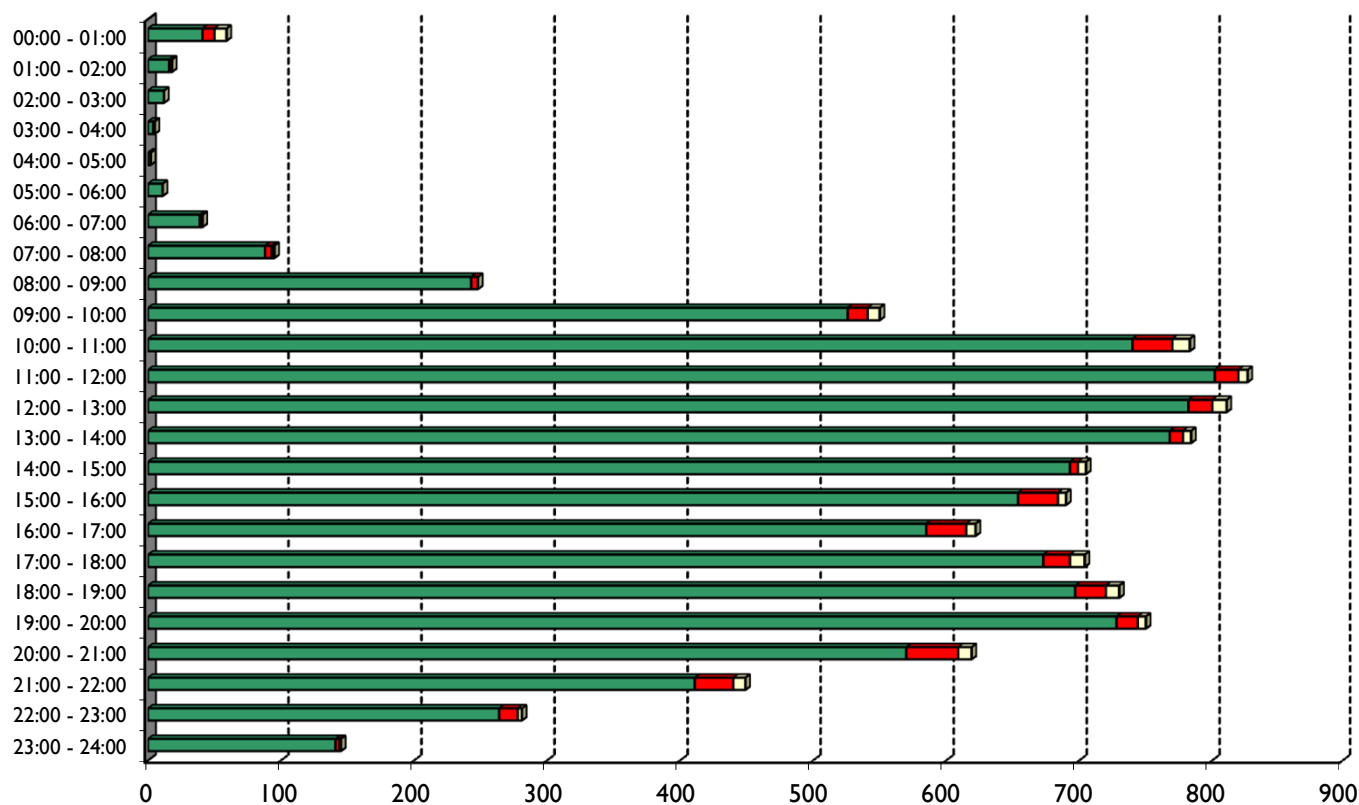


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	5.831	58,66%
Estación Plaza de Armas	4.110	41,34%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

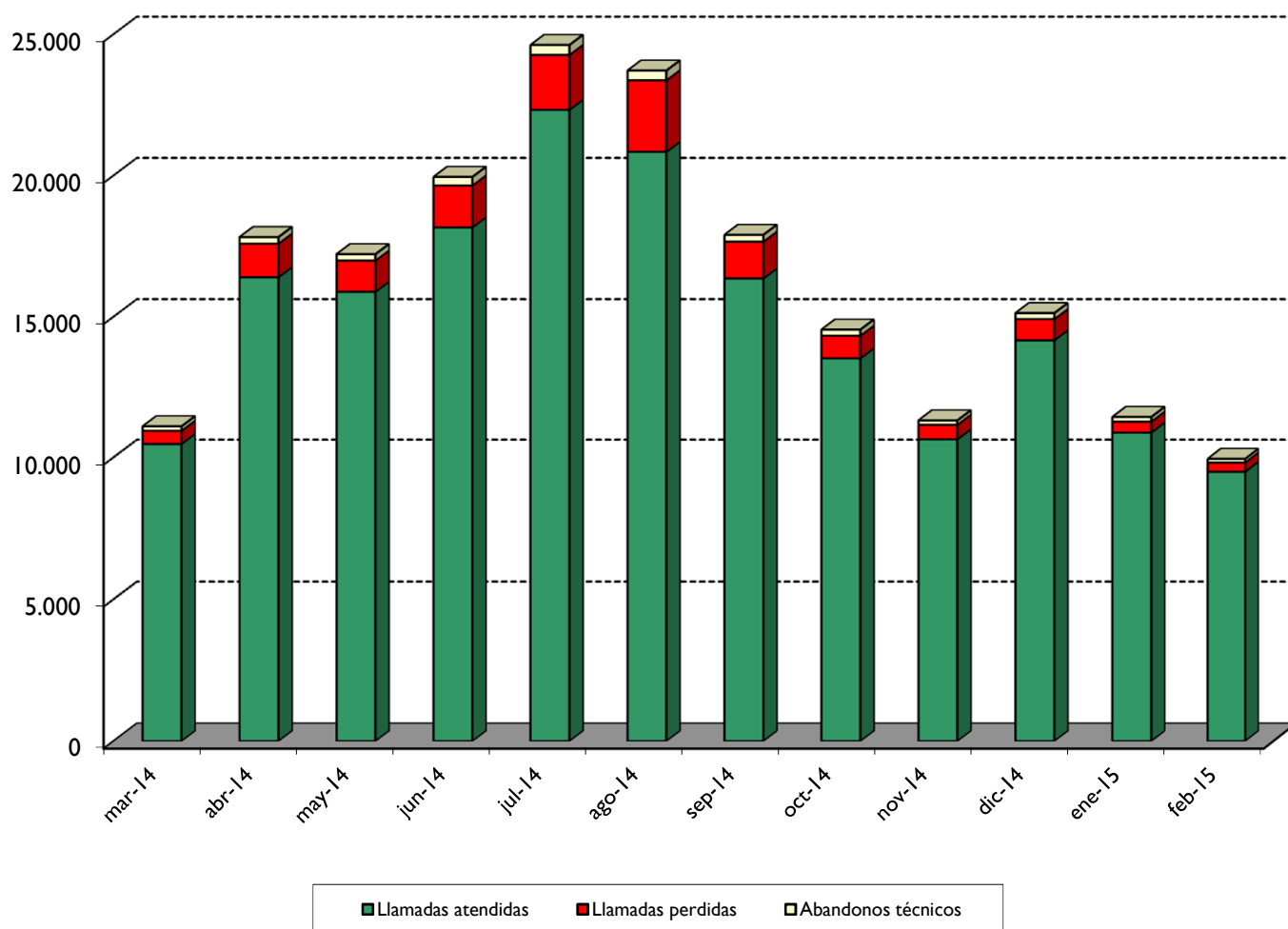
Desglose por franja horaria - febrero 2015



■ 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%

febrero 2015	
Total llamadas	9.941
Llamadas atendidas	9.490
ÍNDICE DE COBERTURA	95,46%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





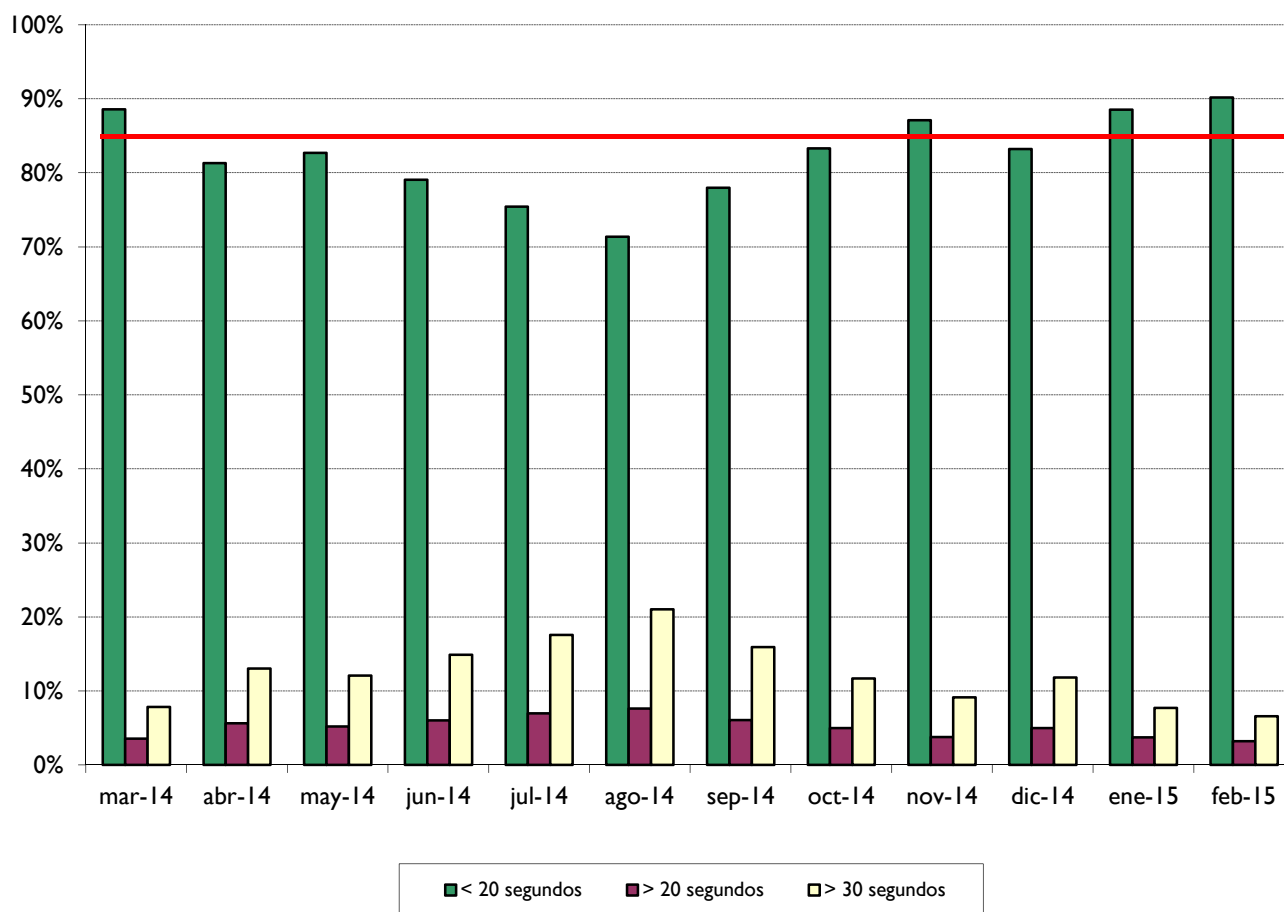
Tiempos de espera

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.

febrero 2015			
< 20 segundos	8.560	90,20%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	304	3,20%	
> 30 segundos	626	6,60%	→ Objetivo no cumplido
	9.490	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

febrero 2015	
Total llamadas	9.941
Llamadas abandonadas	324
ÍNDICE DE ABANDONOS	3,26%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

