



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

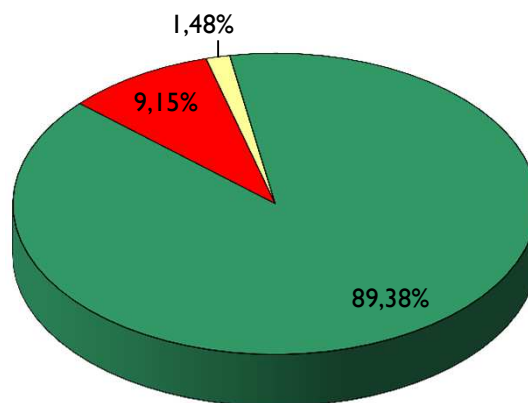
INFORME DE CALIDAD. AGOSTO DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

agosto 2015

Llamadas atendidas	16.826	89,38%
Llamadas perdidas	1.722	9,15%
Abandonos técnicos	278	1,48%
TOTAL	18.826	100,00%

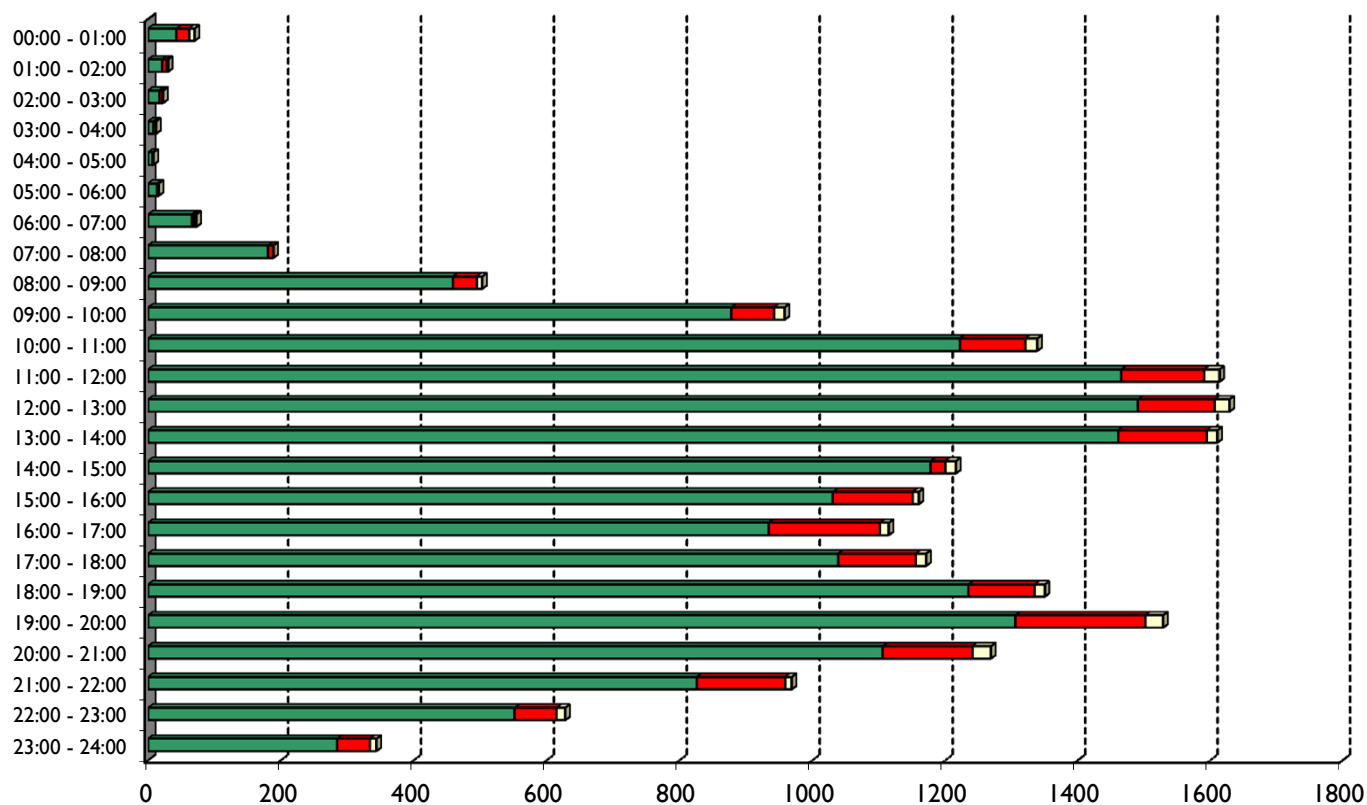


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	9.313	49,47%
Estación Plaza de Armas	9.513	50,53%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

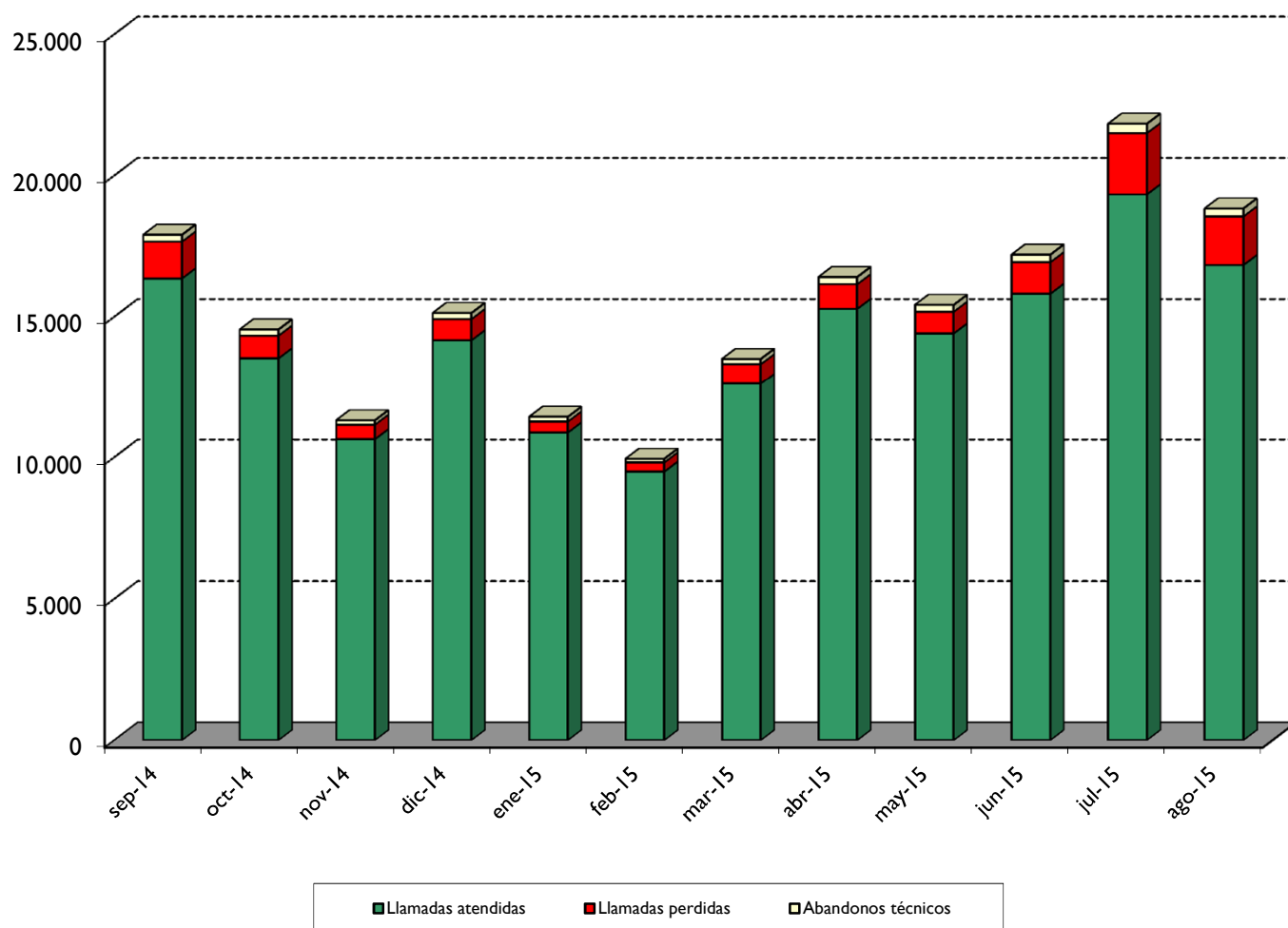
Desglose por franja horaria - agosto 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

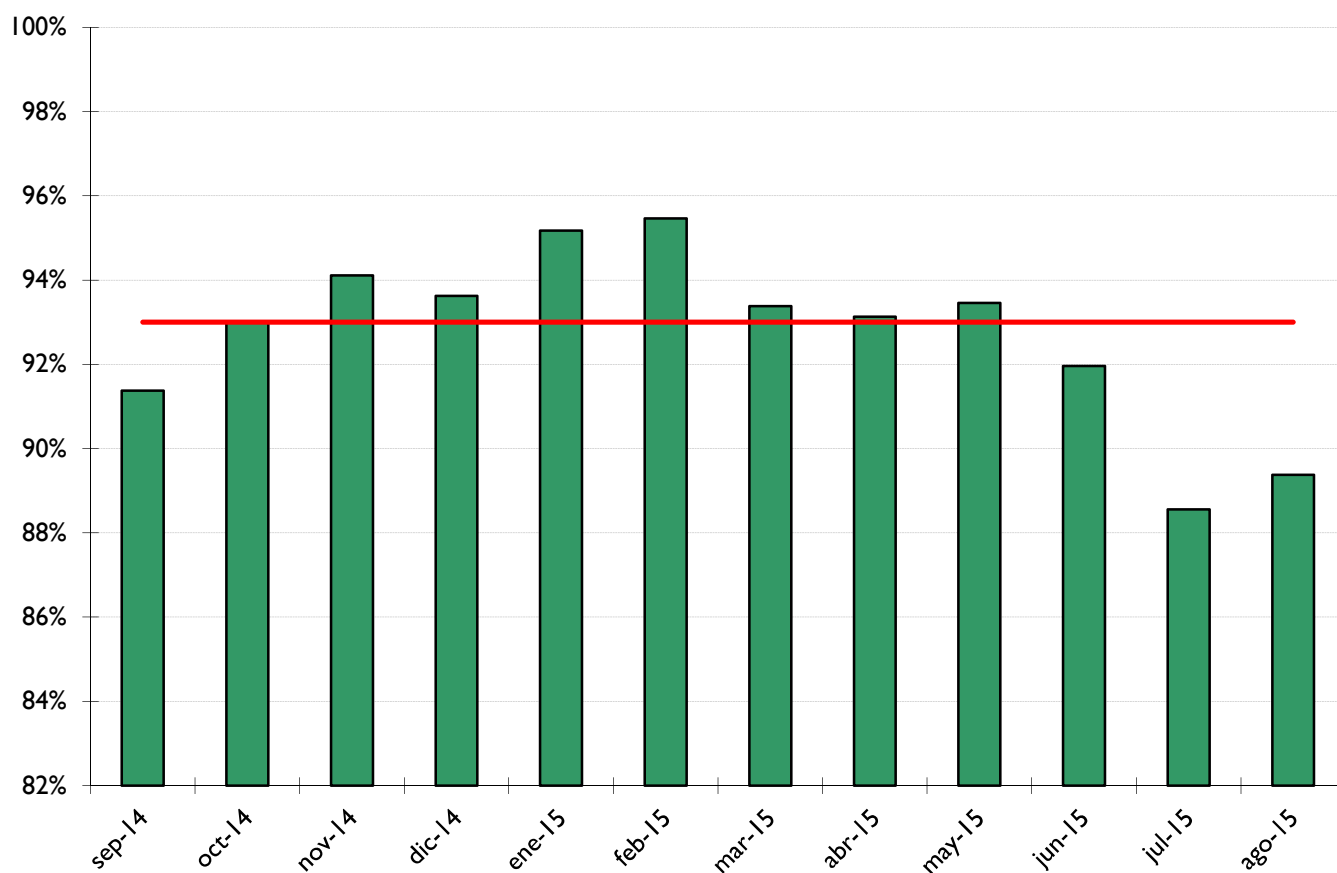
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

agosto 2015	
Total llamadas	18.826
Llamadas atendidas	16.826
ÍNDICE DE COBERTURA	89,38%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de cobertura





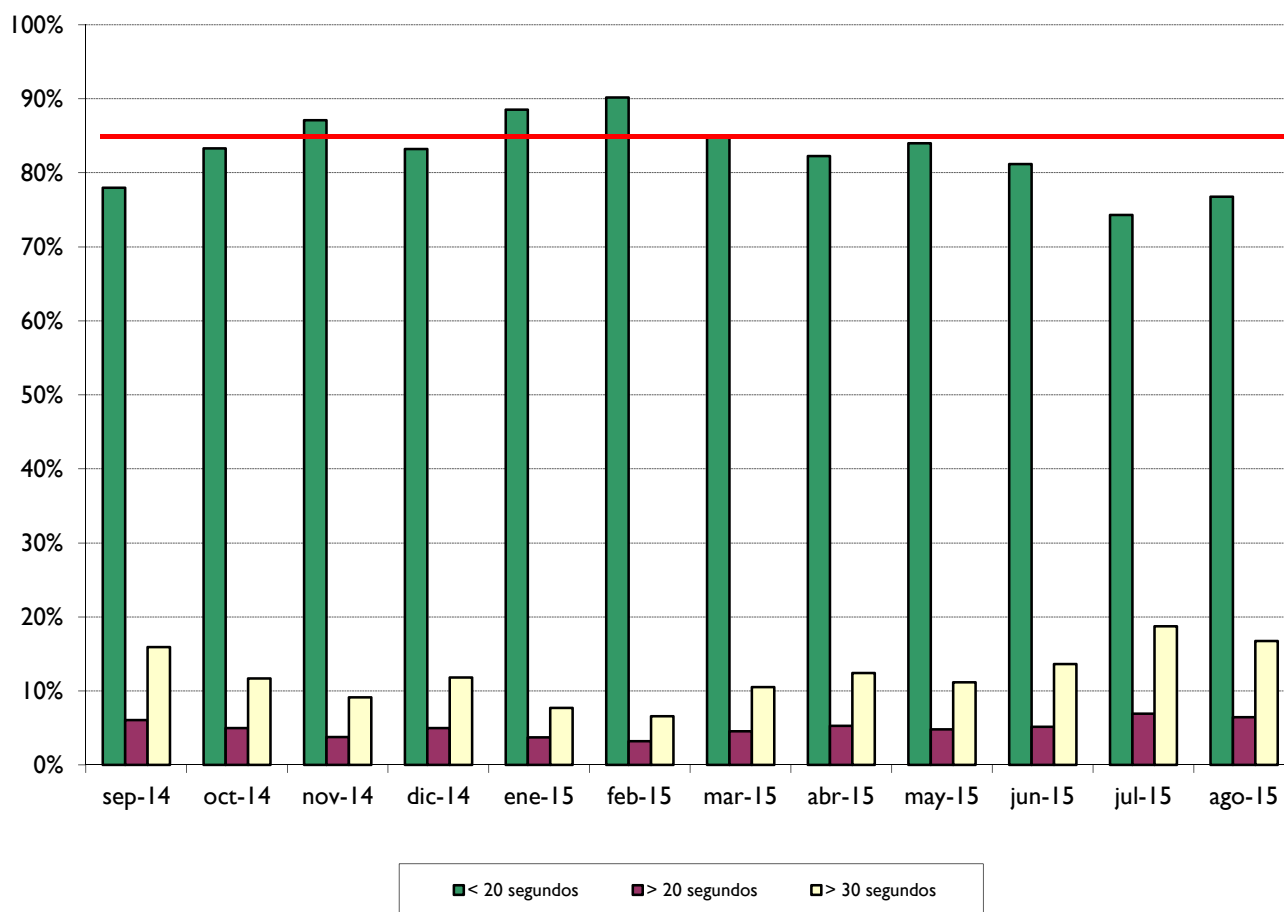
Tiempos de espera

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.

agosto 2015			
< 20 segundos	12.915	76,76%	→ Objetivo no cumplido
> 20 segundos	1.089	6,47%	
> 30 segundos	2.822	16,77%	→ Objetivo no cumplido
	16.826	100,00%	

Evolución de los tiempos de espera





Índice de abandonos

Objetivo de calidad:

El índice de abandonos no debe ser superior al 3%

agosto 2015	
Total llamadas	18.826
Llamadas abandonadas	1.722
ÍNDICE DE ABANDONOS	9,15%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

