



*Consorcio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

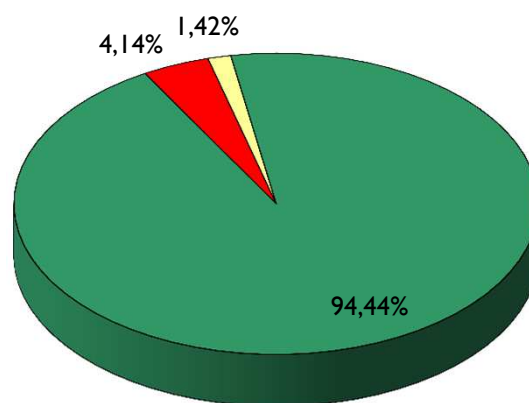
INFORME DE CALIDAD. OCTUBRE DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

octubre 2015

Llamadas atendidas	11.429	94,44%
Llamadas perdidas	501	4,14%
Abandonos técnicos	172	1,42%
TOTAL	12.102	100,00%

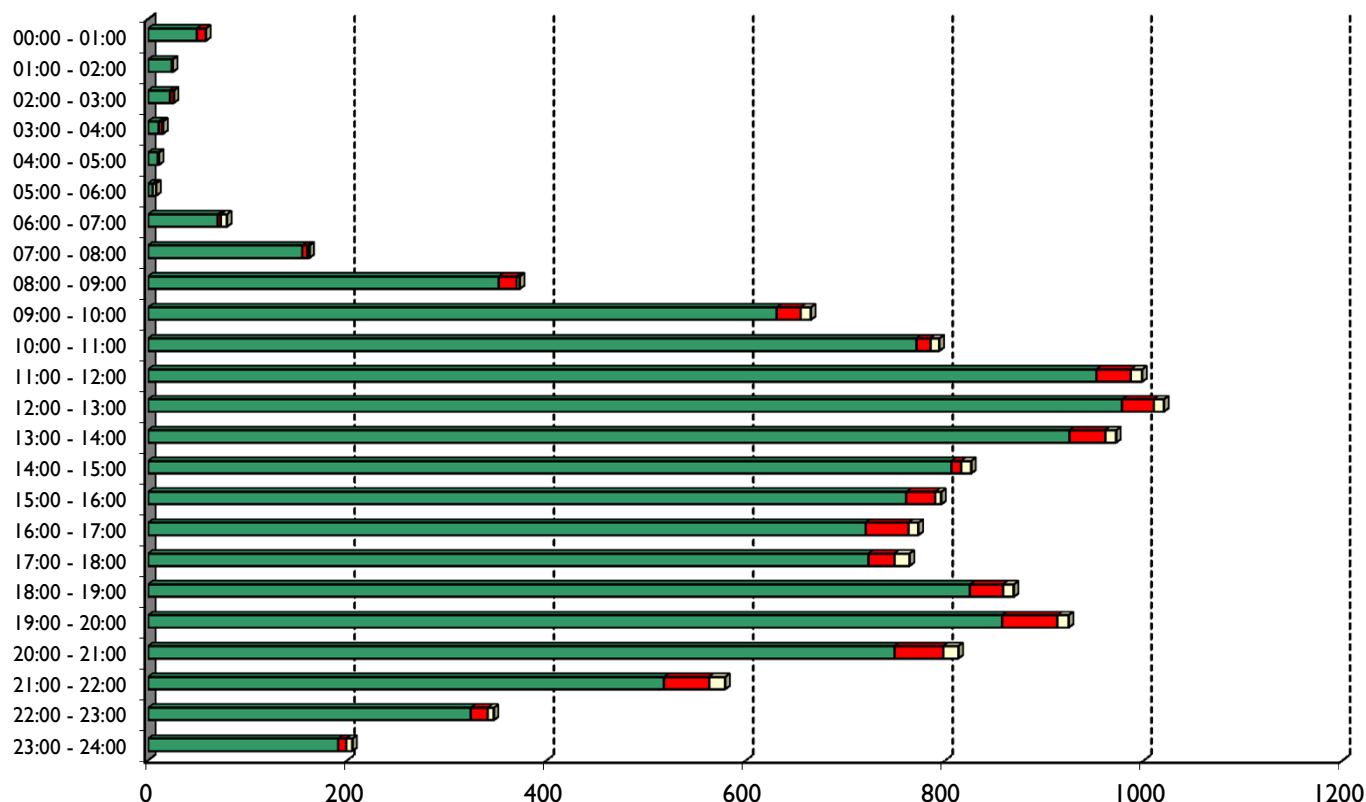


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	7.481	61,82%
Estación Plaza de Armas	4.621	38,18%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

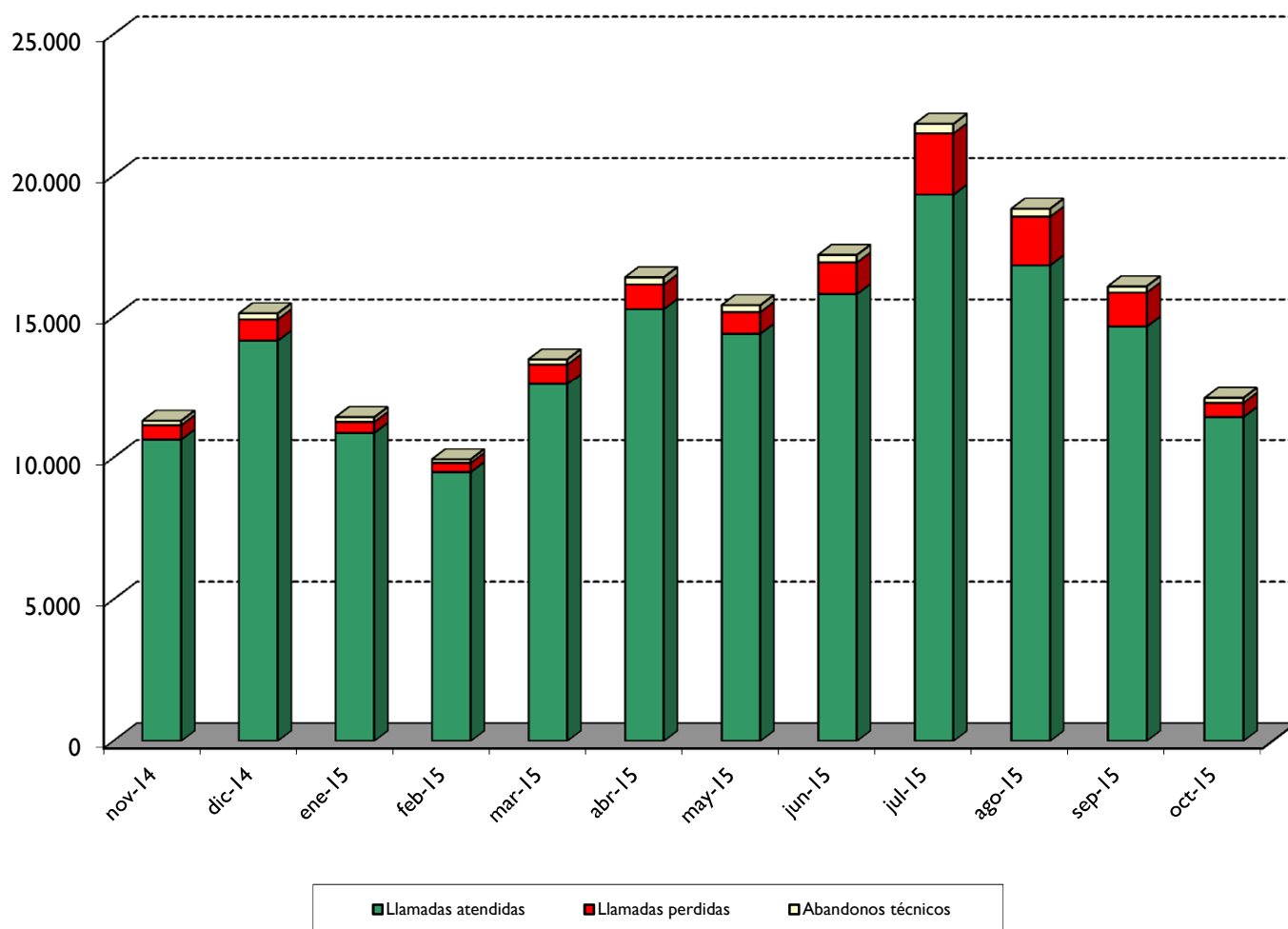
Desglose por franja horaria - octubre 2015



■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos



Cobertura de llamadas - Evolución





INFORME DE CALIDAD

Índice de cobertura

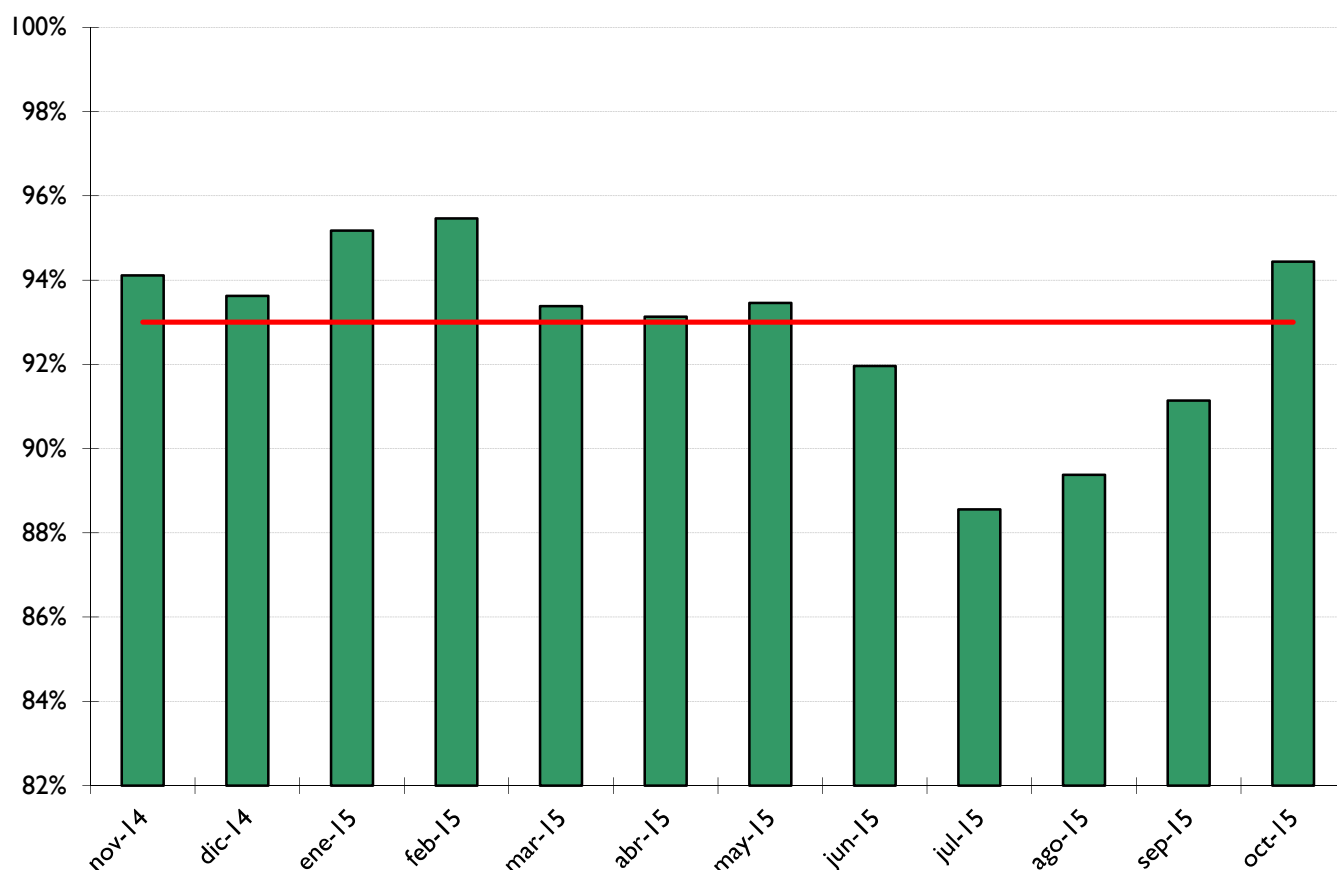
Objetivo de calidad:

El índice de cobertura no debe ser inferior al 93%

octubre 2015	
Total llamadas	12.102
Llamadas atendidas	11.429
ÍNDICE DE COBERTURA	94,44%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





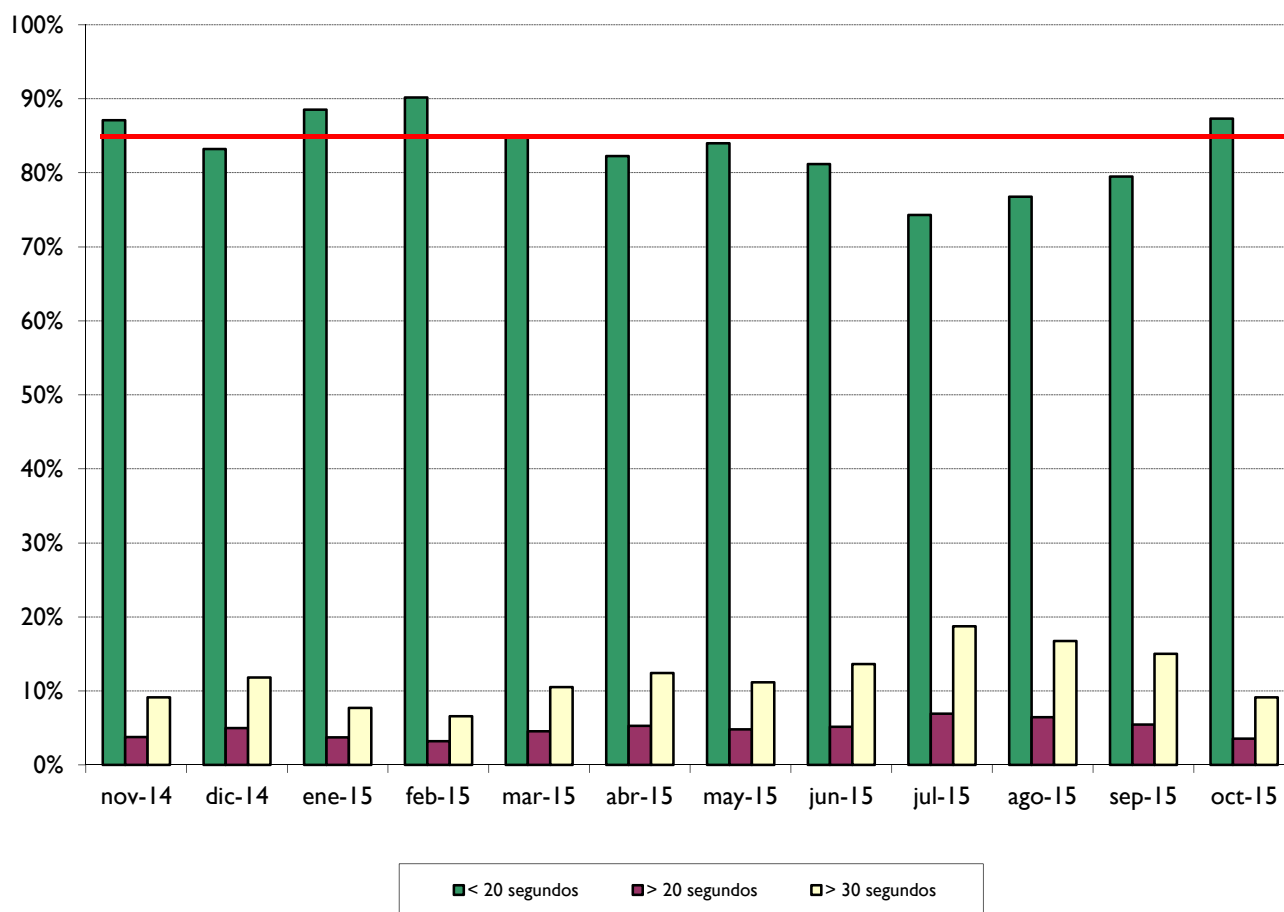
Tiempos de espera

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.

octubre 2015			
< 20 segundos	9.979	87,31%	→ Objetivo cumplido
> 20 segundos	406	3,55%	
> 30 segundos	1.044	9,13%	→ Objetivo no cumplido
	11.429	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 2015	
Total llamadas	12.102
Llamadas abandonadas	501
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,14%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

