



*Consortio de Transporte
Metropolitano
Área de Sevilla*



CENTRO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

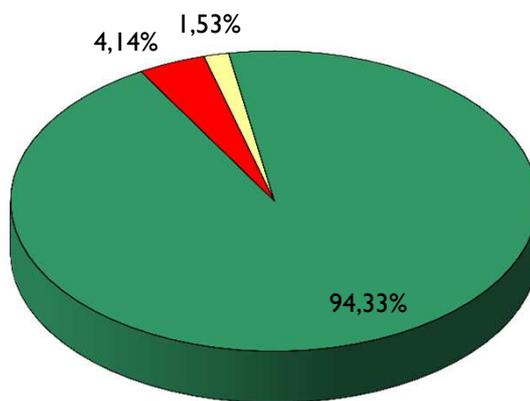
INFORME DE CALIDAD. NOVIEMBRE DE 2015



RESUMEN DE LLAMADAS

noviembre 2015

Llamadas atendidas	9.599	94,33%
Llamadas perdidas	421	4,14%
Abandonos técnicos	156	1,53%
TOTAL	10.176	100,00%

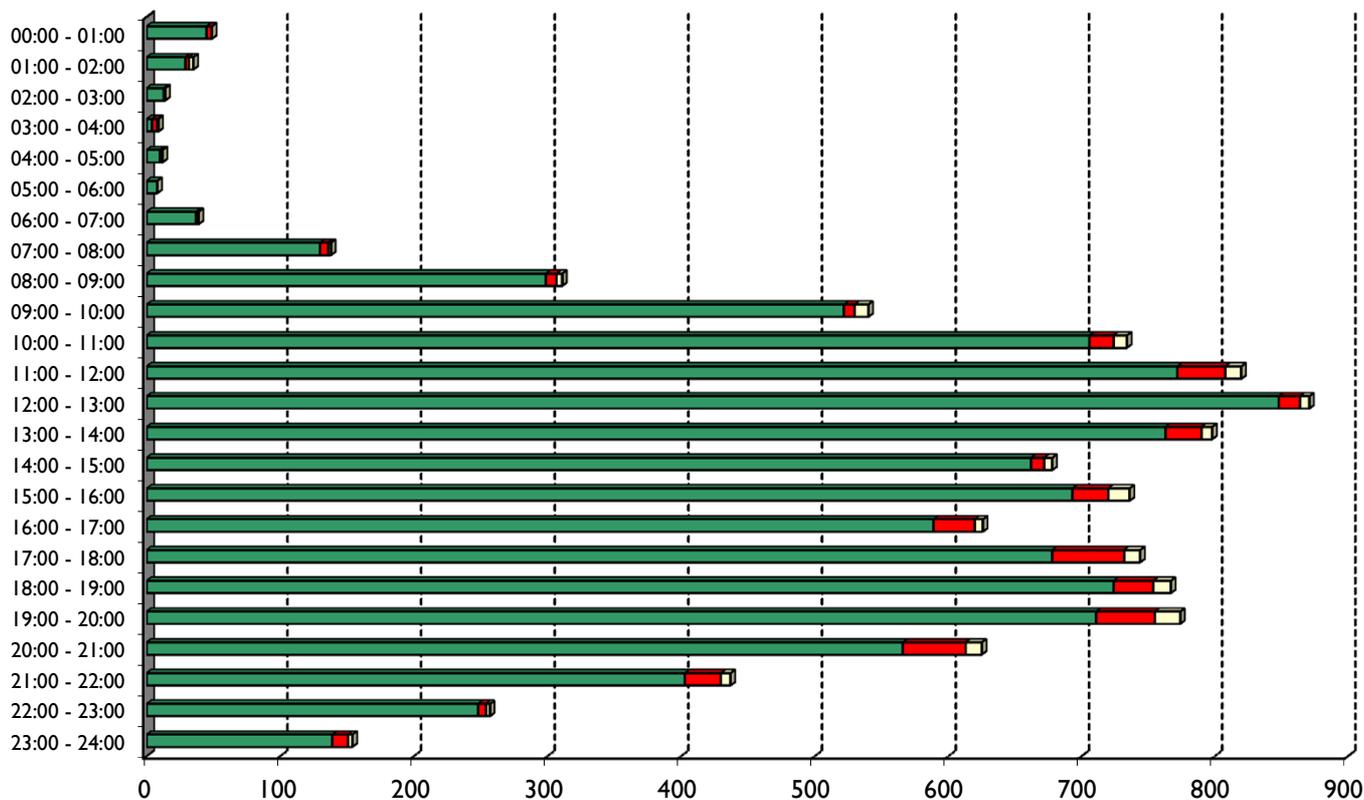


Desglose de llamadas

Ámbito metropolitano	6.557	64,44%
Estación Plaza de Armas	3.619	35,56%

■ Llamadas atendidas ■ Llamadas perdidas ■ Abandonos técnicos

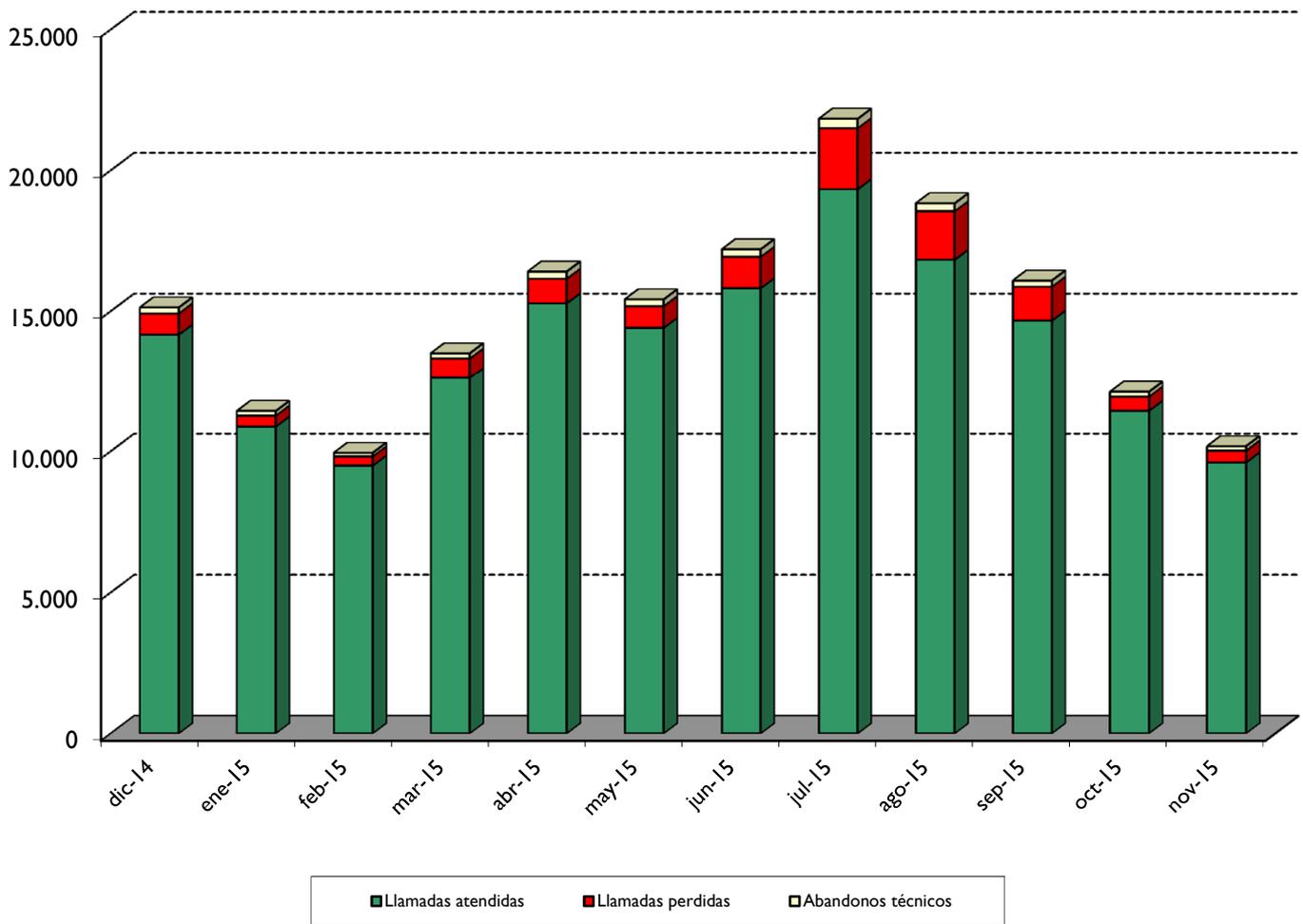
Desglose por franja horaria - noviembre 2015



■ 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%

noviembre 2015	
Total llamadas	10.176
Llamadas atendidas	9.599
ÍNDICE DE COBERTURA	94,33%

→ Objetivo cumplido

Evolución del índice de cobertura





Tiempos de espera

Objetivo de calidad:

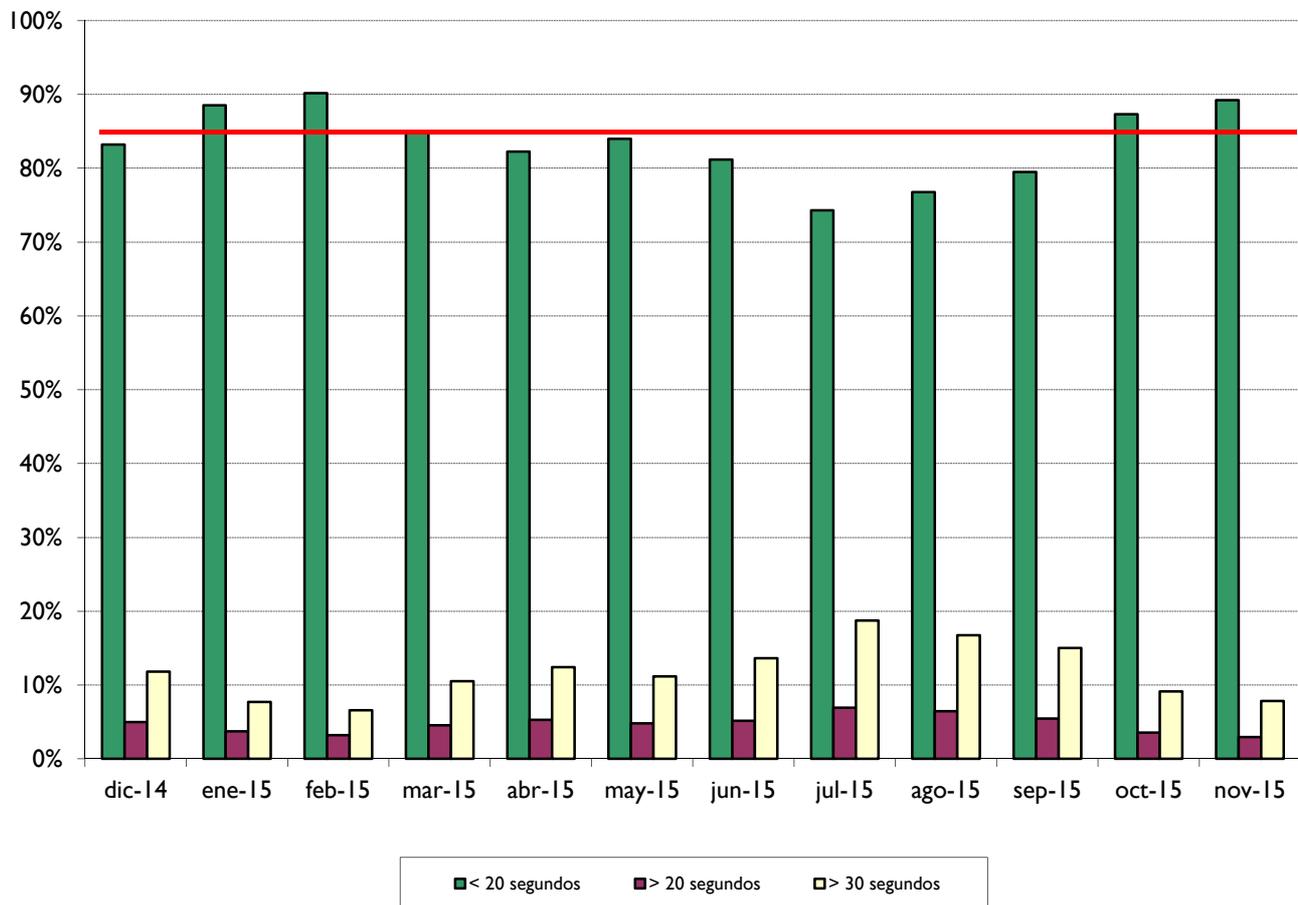
Al menos el 85% de las llamadas debe tener un tiempo de espera inferior a los 20 segundos y no más del 1%, mas de 30 segundos.

noviembre 2015		
< 20 segundos	8.564	89,22%
> 20 segundos	282	2,94%
> 30 segundos	753	7,84%
9.599	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%

noviembre 2015	
Total llamadas	10.176
Llamadas abandonadas	421
ÍNDICE DE ABANDONOS	4,14%

→ Objetivo no cumplido

Evolución del índice de abandonos

