



AYUNTAMIENTO
DE PIÉLAGOS

Informe técnico sobre el servicio de atención telefónica.

Estudiado el tráfico de llamadas entrantes durante el año 2011, podemos estimar que para **EL SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**, y calculando el posible crecimiento futuro:

El número medio estimado de llamadas recibidas a través de la plataforma de atención telefónica será de **160 llamadas diarias de Lunes a Viernes**.

El porcentaje medio de **llamadas transferidas** frente a las llamadas atendidas es del **64,73 %**

En Renedo de Piélagos a 23 de Enero de 2.012

Mariano Gómez

Técnico Informático

C.I.F.: P-3905200F