

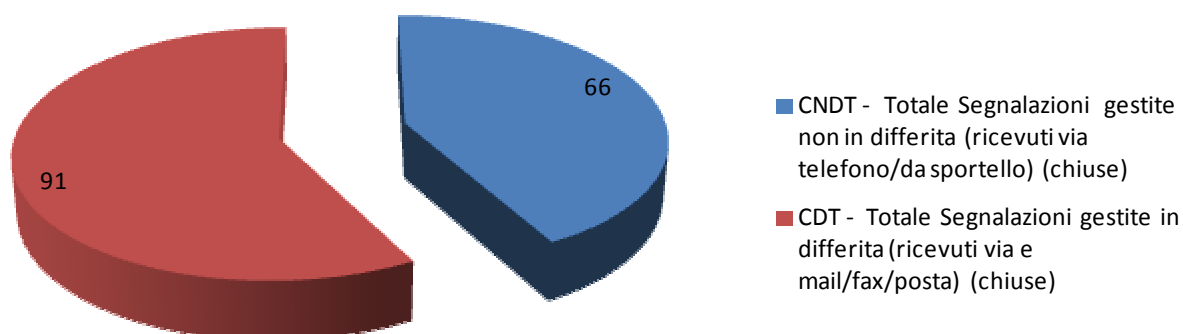


Provincia di Barletta-Andria-Trani

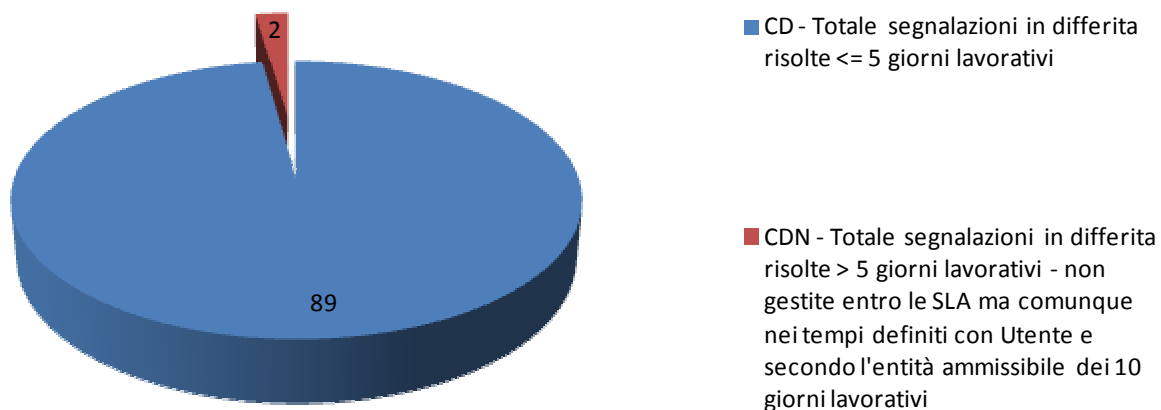


Report SLA di Servizio Contact Center

Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Ottobre 2013



Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Ottobre 2013





Provincia di Barletta-Andria-Trani



Report SLA di Servizio Contact Center

Risultato atteso: Segnalazione se $TCM = [(CD/CDT) * 100] < 90\%$

Il tempo di risposta non deve superare i 5 giorni lavorativi ed il restante 10% entro 10 giorni lavorativi

C - Totale Richieste di Assistenza (Segnalazioni/Contatto) Ottobre 2013 (chiusure)	C	157
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiusure)	CNDT	66
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiusure)	CDT	91
CD - Totale segnalazioni in differita risolte ≤ 5 giorni lavorativi	CD	89
CDN - Totale segnalazioni in differita risolte > 5 giorni lavorativi - non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente e secondo l'entità ammissibile dei 10 giorni lavorativi	CDN	2
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	97,8