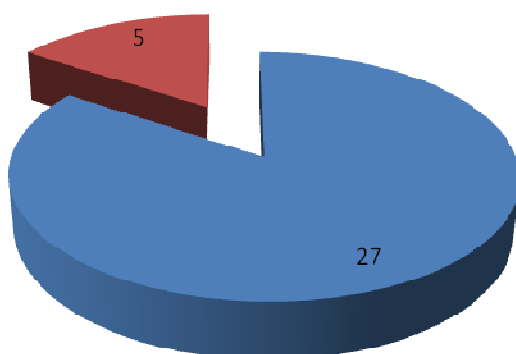




Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Febbraio 2015



- CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)
- 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

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) Febbraio 2015 (chiuse)

CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)

CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)

CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi

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

TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita

C	126
CNDT	53
CDT	32
CD	27
CDN	5
TCM (%)	84,375