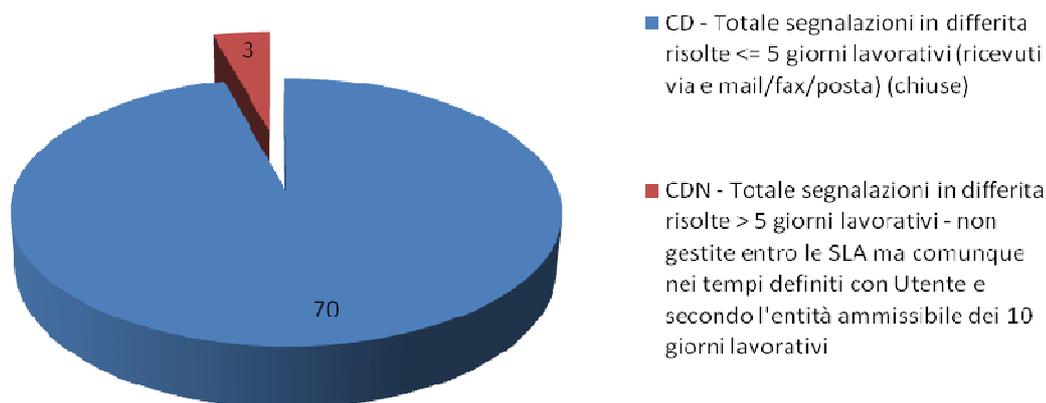
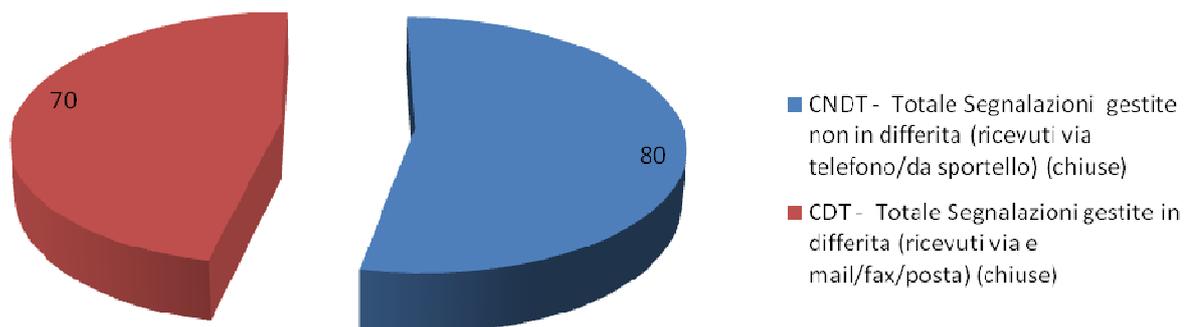




Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Ottobre 2014



Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Ottobre 2014





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 2014 (chiuse) | C | 236 |
| CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse) | CNDT | 80 |
| CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse) | CDT | 70 |
| CD - Totale segnalazioni in differita risolte ≤ 5 giorni lavorativi | CD | 70 |
| 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 | 3 |
| TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita | TCM (%) | 100 |