

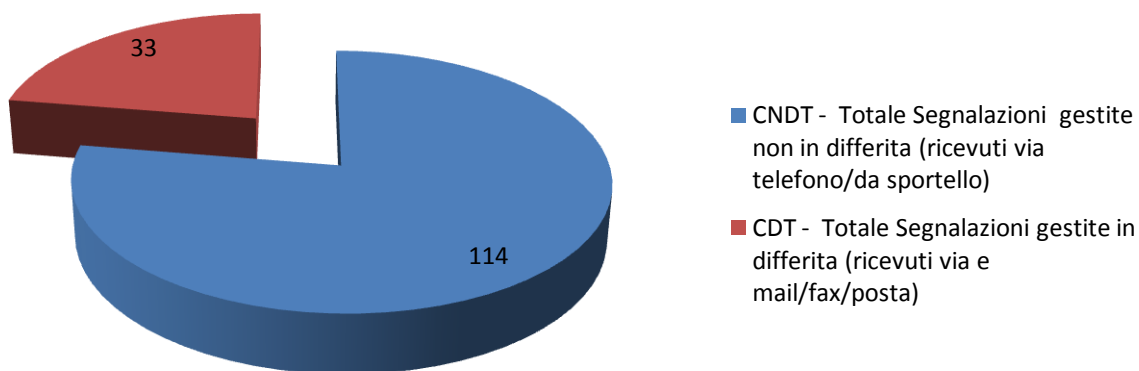


Provincia di Barletta-Andria-Trani

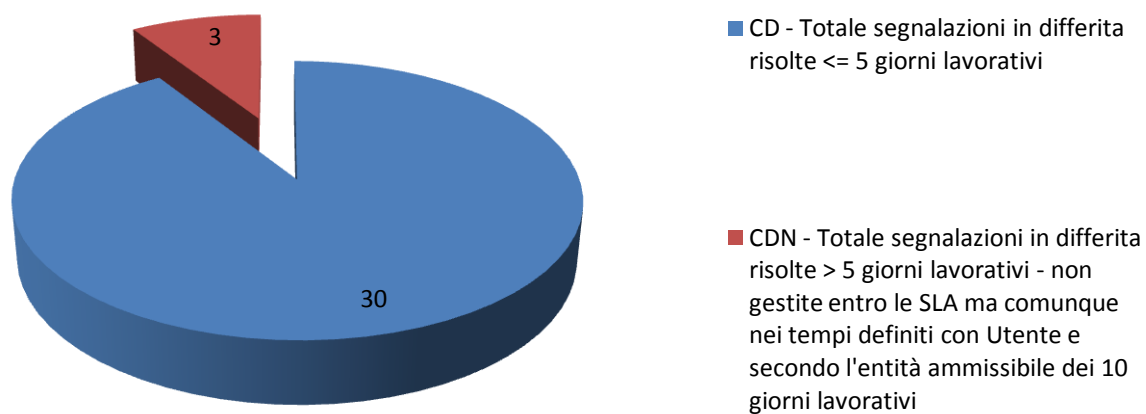


Report SLA di Servizio Contact Center

Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Maggio 2013



Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Maggio 2013





Provincia di Barletta-Andria-Trani



Report SLA di Servizio Contact Center

SLA DI SERVIZIO: TEMPO DI ATTESA PER SEGNALAZIONE MULTICANALE NON TELEFONICA GESTITA IN DIFFERITA

CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello)	CNDT	114
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta)	CDT	33
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	30
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 (%)	90,90

Nota: una delle 33 Segnalazioni CDT non è presa in considerazione in quanto ancora aperta.

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