

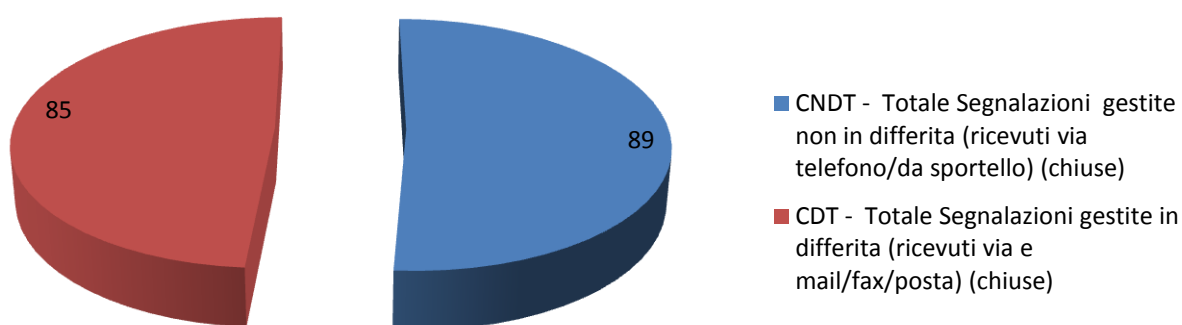


Provincia di Barletta-Andria-Trani

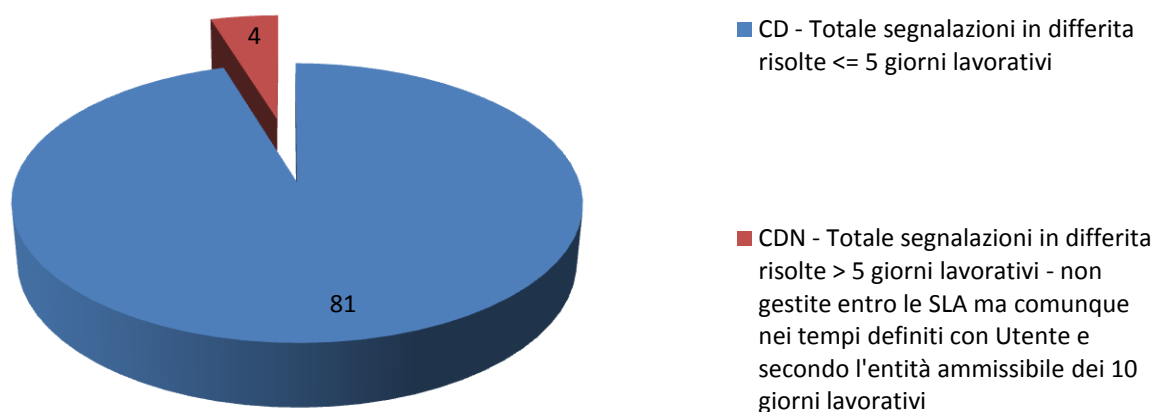


Report SLA di Servizio Contact Center

Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Febbraio 2014



Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Febbraio 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) (chiuse)	C	174
CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello) (chiuse)	CNDT	89
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta) (chiuse)	CDT	85
CD - Totale segnalazioni in differita risolte ≤ 5 giorni lavorativi	CD	81
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	4
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	95,3