



**Provincia di Barletta-Andria-Trani**

**Sommario della Reportistica di Servizio del Contact Center**



Sommario Reportistica  
Servizio Contact Center  
\_V03\_senza grassetto

Pag 1 di 6

**Di seguito viene fornita una tabella introduttiva della Reportistica periodica emessa dal Servizio Contact Center in merito ai Livelli di Servizio forniti, unitamente ad altri dati inerenti la natura delle segnalazioni pervenute.**

**I dati caratterizzanti la reportistica riferibile ai Service Level Agreement (SLA) di servizio sono stati estratti dalla documentazione contrattuale di riferimento.**



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Sommario Reportistica  
Servizio Contact Center  
\_V03\_senza grassetto

Pag 2 di 6

### Sommario della Reportistica di Servizio del Contact Center

Titolo Report	Frequenza	Fonte Dati	Indicatore/ Aspetto da valutare	Unità di misura	Dato da rilevare	Regole di campionamento	Formula di calcolo	Obiettivo/ Valore di soglia
<b>Accessibilità del servizio telefonico</b>	mensile	Piattaforma Telefonica – Sistema Lync	Misurazione del rapporto tra il tempo in cui tutte le linee assegnate per l'accesso al servizio sono occupate ed il tempo totale dichiarato per l'orario del servizio. Viene fornito anche il dettaglio di numerosità e durata delle chiamate inbound e outbound	%	Minuti di occupazione contemporanea di tutti i canali di accesso dedicati al servizio nell'arco del periodo di osservazione. Minuti totali di servizio previsti (considerando gli orari di servizio vigenti nel periodo di osservazione)	Sono considerate tutte le linee dedicate al servizio preso in esame: attualmente 3 linee	$ATS = (TO / MT) * 100$ Dove TO: il Tempo totale di Occupazione contemporanea di tutte le linee  MT: Minuti Totali di servizio previsti	<b>ATS ≤ 3%</b>
<b>Percentuale chiamate perse – Livello di Servizio Operatore</b>	mensile	Piattaforma Telefonica – Sistema Lync	Livello di servizio operatore – LSO Misurazione della percentuale di chiamate con <b>richiesta di contatto</b> con l'operatore andate ( <b>connessione telefonica</b> ) a buon fine	%	Numero di chiamate connesse con l'operatore  Numero totale di richieste di contatto con l'operatore	Sono considerate tutte le chiamate connesse con l'operatore	$LSO = (CT / RCT) * 100$ Dove : CT è il numero totale di chiamate connesse con l'operatore RCT è il numero totale di chiamate con richiesta di connessione all'operatore.	<b>LSO &gt; 90%</b> (valore di riferimento indicato nella norma UNI 11200).



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Sommario Reportistica  
Servizio Contact Center  
\_V03\_senza grassetto

Pag 3 di 6

### Sommario della Reportistica di Servizio del Contact Center

Titolo Report	Frequenza	Fonte Dati	Indicatore/ Aspetto da valutare	Unità di misura	Dato da rilevare	Regole di campionamento	Formula di calcolo	Obiettivo/ Valore di soglia
<b>Tempo di attesa gestione chiamata</b>	mensile	Piattaforma Telefonica – Sistema Lync	Tempo di attesa (tempo di accoglienza) -TT1 Sistema automatico di misura del tempo che intercorre tra l'ingresso della chiamata (dal termine del messaggio di benvenuto) e la risposta del sistema automatico	%	Numero di chiamate totali nell'arco del periodo di osservazione (escludendo le chiamate interrotte dal Chiamante durante il messaggio di benvenuto) Numero di chiamate a cui è stata data risposta entro un tempo prestabilito	Sono considerate tutte le chiamate in ingresso nel periodo preso in esame	$TT1 = (CRT/CT)*100$ Dove : CRT è il numero totale di chiamate che hanno ricevuto risposta entro 30 secondi CT è il numero di chiamate in ingresso che hanno ricevuto risposta da Operatore (escludendo le chiamate interrotte dal Chiamante durante il messaggio di benvenuto)	Il tempo di risposta non deve superare i 30 secondi  <b>TT1 ≥ 90%</b>
<b>Chiamate perse per disconnessione</b>	mensile	Piattaforma Telefonica – Sistema Lync	Chiamate in ingresso perse per disconnessione - CDI Misurazione delle chiamate disconnesse volontariamente dal Centro di contatto rispetto alle chiamate totali ricevute.	%	Numero di chiamate totali in ingresso nell'arco del periodo di osservazione  Numero di chiamate disconnesse	Sono considerate tutte le chiamate in ingresso nel periodo preso in esame	$CDI = (DIS/CT)*100$ Dove : DIS è il numero totale di chiamate disconnesse volontariamente dal Contact Center aventi durata inferiore a 30 secondi CT è il numero totale di chiamate in ingresso.	<b>CDI &lt; 1,5%</b>



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Sommario Reportistica  
Servizio Contact Center  
\_V03\_senza grassetto

Pag 4 di 6

### Sommario della Reportistica di Servizio del Contact Center

Titolo Report	Frequenza	Fonte Dati	Indicatore/ Aspetto da Valutare	Unità di misura	Dato da rilevare	Regole di campionamento	Formula di calcolo	Obiettivo/ Valore di soglia
<b>Accessibilità - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica</b>	mensile	Piattaforma CRM	<p>Tempo di attesa per segnalazione (richiesta di assistenza) multicanale gestita in differita – TCM</p> <p>Misurazione del numero di segnalazioni multicanale (escluso quello telefonico) in differita, ovvero che hanno ottenuto risposta entro un tempo prestabilito.</p> <p><b>Per segnalazioni multicanale non telefoniche o da sportello si intendono le richieste pervenute tramite:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mail</li> <li>• Altro canale ( fax. posta)</li> </ul> <p>Il differimento del tempo di gestione intende sia le richieste gestite :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• direttamente ed esclusivamente da Operatore (I° livello) successivamente alla ricezione della segnalazione</li> <li>• a seguito del ricorso all'assistenza di II° livello</li> </ul>	%	<p>Numero di segnalazioni non telefoniche totali in differita nell'arco del periodo di osservazione</p> <p>Numero di segnalazioni non telefoniche gestite in differita, che hanno ottenuto risposta nei tempi definiti</p>	<p>Sono considerati tutti le segnalazioni multicanale non telefonici gestiti in differita nel periodo preso in esame</p>	<p><math>TCM = (CD/CDT)*100</math></p> <p>Dove: CD è il numero totale di richieste di assistenza non telefoniche gestite in differita che hanno ottenuto risposta entro i tempi definiti</p> <p>CDT è il numero totale di richieste di assistenza gestite in differita</p>	<p><b>Il tempo di risposta non deve superare i 5 giorni lavorativi</b></p> <p><b>TCM ≥ 90%</b> come proposto nella norma UNI 11200 <b>ed il restante 10% entro 10 giorni lavorativi</b></p>



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Sommario Reportistica  
Servizio Contact Center  
\_V03\_senza grassetto

Pag 5 di 6

### Sommario della Reportistica di Servizio del Contact Center

Titolo Report	Frequenza	Fonte Dati	Indicatore/ Aspetto da valutare	Unità di misura	Dato da rilevare	Regole di campionamento	Formula di calcolo	Obiettivo/ Valore di soglia
<b>Tempo di attesa per chiusure II° Livello da Contact Center</b>	mensile	Piattaforma CRM	Misurazione del numero di segnalazioni (richieste di assistenza) per cui si è ricorso al II° livello, che sono state chiuse dal Contact Center entro un tempo prestabilito, rispetto a tutte le segnalazioni che richiedevano una gestione della chiusura al II° livello	%	Numero di segnalazioni totali gestite dal II° livello nell'arco del periodo di osservazione  Numero di segnalazioni gestite dal II° livello nei tempi definiti	Sono considerati tutte le segnalazioni multicanale gestite dal II livello nel periodo preso in esame	TCMC = (CD/CDT)*100 Dove : CD è il numero totale di richieste di assistenza risolte al II° livello, gestite entro i tempi definiti CDT è il numero totale di richieste di assistenza risolte con intervento del II livello	<b>Il tempo di risposta non deve superare le 8 ore lavorative TCMC ≥ 90% ed il restante 10% entro 2 giorni lavorativi</b>
<b>Tempi di gestione segnalazioni multicanale</b>	mensile	Piattaforma CRM	Tempo di gestione e risoluzione delle segnalazioni (richieste di assistenza) interne e esterne multicanale, ovvero pervenute <b>tramite:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>telefono , sportello</b></li> <li>• <b>Mail</b></li> <li>• <b>Altro canale (fax. posta)</b></li> </ul> Il <b>differimento del tempo di gestione</b> intende sia le richieste gestite : <ul style="list-style-type: none"> <li>• direttamente ed esclusivamente dall'Operatore (I° livello) successivamente alla ricezione della segnalazione</li> <li>• a seguito del ricorso all'assistenza di II° livello</li> </ul>	N°	Numero di segnalazioni multicanale ricevute (richieste di assistenza) totali nell'arco del periodo di osservazione  Numero di segnalazioni multicanali totali risolte nell'arco del periodo di osservazione	Sono considerati tutte le segnalazioni multicanale ricevute nel periodo preso in esame	Calcolo del Tempo di Risoluzione (TS) in base a:  TS < 1 gg  1 gg < TS <= 2 gg  2gg < TS <= 5 gg  TS > 5 gg	Non previsto



Provincia di Barletta-Andria-Trani



Sommario Reportistica  
Servizio Contact Center  
\_V03\_senza grassetto

Pag 6 di 6

### Sommario della Reportistica di Servizio del Contact Center

Titolo Report	Frequenza	Fonte Dati	Indicatore/ Aspetto da valutare	Unità di misura	Dato da rilevare	Regole di campionamento	Formula di calcolo	Obiettivo/ Valore di soglia
<b>Livello di gestione segnalazioni multicanale</b>	mensile	Piattaforma CRM	Misurazione del numero di segnalazioni multicanale la cui risoluzione è stata gestita in sede di <ul style="list-style-type: none"> <li>• I° livello</li> <li>• II° livello</li> </ul>	N°	Numero di segnalazioni totali di I° livello gestite nell'arco del periodo di osservazione  Numero di segnalazioni totali di II° livello gestite nell'arco del periodo di osservazione	Sono considerati tutte le segnalazioni multicanale pervenute e gestite nel periodo preso in esame	Non applicabile	Non applicabile

#### ALTRA INFORMATIVA RELATIVA ALLA NATURA DELLE SEGNALAZIONI PERVENUTE

Titolo Report	Frequenza	Fonte Dati	Aspetto da valutare	Unità di misura	Regole di campionamento
<b>Origine delle Segnalazioni</b>	mensile	Piattaforma CRM	Origine delle <b>segnalazioni multicanale (richieste di assistenza)</b> pervenute complessivamente al Contact Center riferibili a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interna : da Utenza BAT</li> <li>• Esterna</li> </ul>	N° segnalazioni	Sono considerate tutte le segnalazioni pervenute nel periodo preso in esame