

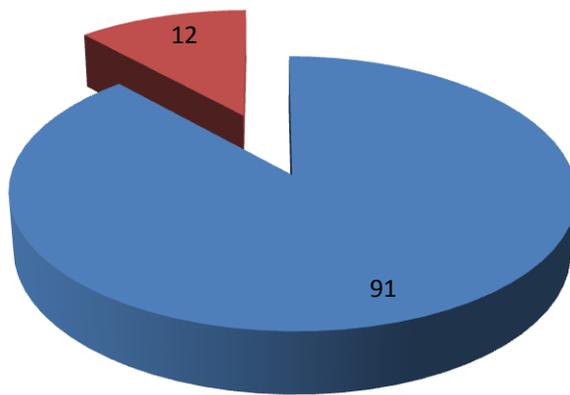


Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



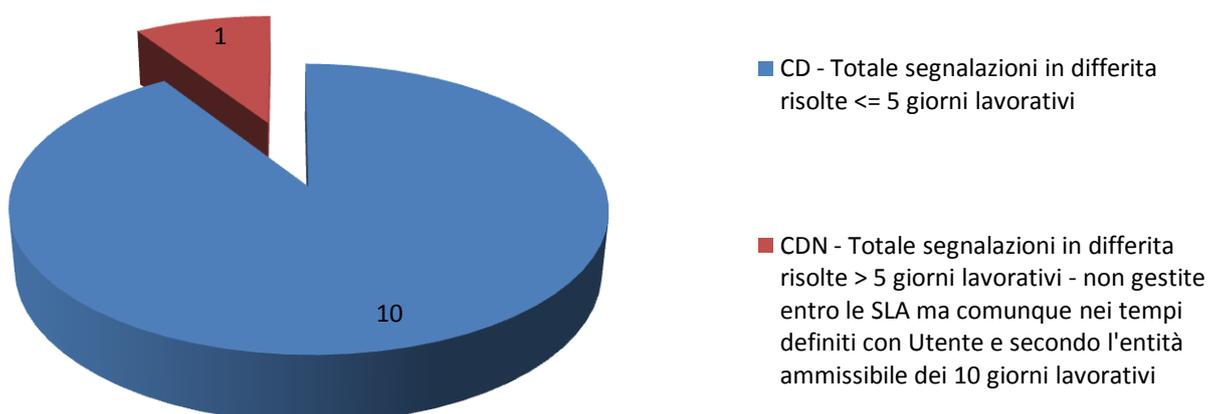
Segnalazioni gestite in differita su totale Segnalazioni Aprile 2013



- CNDT - Totale Segnalazioni gestite non in differita (ricevuti via telefono/da sportello)
- CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta)



Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica Aprile 2013



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	91
CDT - Totale Segnalazioni gestite in differita (ricevuti via e mail/fax/posta)	CDT	12
CD - Totale segnalazioni in differita risolte <= 5 giorni lavorativi	CD	10
CDN - Totale segnalazioni in differita risolte > 5 giorni lavorativi - <u>non gestite entro le SLA ma comunque nei tempi definiti con Utente e secondo l'entità ammissibile dei 10 giorni lavorativi</u>	CDN	1
TCM - Tempo di attesa per segnalazione multicanale non telefonica gestita in differita	TCM (%)	83,3333333

Nota: una delle 12 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