



## Provincia di Barletta-Andria-Trani

### Report SLA di Servizio Contact Center



#### SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI DELLE PERCENTUALI CHIAMATE PERSE

Dalla data: 1/04/2013 alla data: 30/04/2013

**Risultato atteso: Segnalazione se  $LSO [(CT/RCT)*100] < 90\%$**

**Risultato ottenuto LSO: 94,03%**

DATO	N°	%
Chiamate Connesse con l'Operatore (CT)	126	
Chiamate con richiesta di connessione a Operatore (RCT)	134	
Chiamate con richiesta di connessione a Operatore andate a buon fine (LSO)		94