



Provincia di Barletta-Andria-Trani

Report SLA di Servizio Contact Center



SLA DI SERVIZIO : STATISTICHE MENSILI TEMPO DI ATTESA GESTIONE CHIAMATA

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

Risultato atteso: Segnalazione se $TT1 [(CRT/CT)*100] < 90\%$

Risultato ottenuto TT1: 96,03%

DATO	N°	Secondi
Chiamate con risposta entro un tempo < 30" (CRT)	121	
Chiamate ricevute con risposta dell'Operatore (CT)	126	
Tempo medio di attesa		3,97